

## **Päiväkirja: harjoittelijana ammattioppilaitoksen tietohallinnon palveluksessa**

Jonne Jääskeläinen

<b>Tekijä(t)</b> Jonne Jääskeläinen	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Päiväkirja: harjoittelijana ammattioppilaitoksen tietohallinnon palveluksessa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 57 + 2
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Diary: Working as an Intern in the Data Administration Department of a Vocational School	
<p>Tässä portfoliomaisessa päiväkirjaopinnäytetyössä seurataan tekijän työskentelyä ja oppimista harjoittelijana ammattioppilaitoksen tietohallinnon palveluksessa. Tekijä kuvaa kymmenen seurantaviikon ajan työpäiviään ja oppimistaan päivittäisillä merkinnöillä päättäen jokaisen viikon kokoavaan ja kirjallisuutta hyödyntävään analyysiin. Analyyseissä käsitellään osaamisen kehittymistä, selvitystä ja kohdattuja ongelmia viikon ajalta ja perehdytään kirjallisuuteen perustuen johonkin työtehtäviin tai työhön yleisemmällä tasolla liittyvään aiheeseen. Aikavälillä 21.8.2017 - 29.10.2017 ajoittuvat seurantaviikot alustetaan lähtötilanteen kuvauksella ja päätetään koko ajanjaksoa arvioivilla pohdinnoilla ja päätelmillä.</p> <p>Työympäristönä toimii Länsi-Uudenmaan Koulutuskuntayhtymän eli Luksian Lohjan kaupungin keskustan läheisyydessä toimivat yksiköt. Tekijä työskentelee tietohallinnon alaisuudessa help desk -tehtävissä ja sekalaisissa tietohallinnon tehtävissä sekä tietohallinnon työtilasta käsin että jalkautuen eri yksiköiden tiloihin tarpeen mukaan.</p> <p>Tekijä havaitsee seurantaviikkojen aikana maltillista kehitystä asiakaspalvelu-, viestintä- ja ongelmanratkaisutaidoissaan sekä kasvanutta luottamusta laitteiden ja komponenttien käsittelyssä. Työskentely kokeneempien työntekijöiden kanssa koetaan hyödylliseksi ja opettavaiseksi. Tekijä pitää help desk -toita mahdollisena vaihtoehtona työelämässään myös jatkossa.</p>	
<b>Asiasanat</b> oppimispäiväkirjat, atk-tuki, tietohallinto, työssäoppiminen	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla .....	4
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	6
3	Päiväkirjaraportointi.....	8
3.1	Seurantaviikko 1 .....	8
3.2	Seurantaviikko 2 .....	13
3.3	Seurantaviikko 3 .....	17
3.4	Seurantaviikko 4 .....	23
3.5	Seurantaviikko 5 .....	28
3.6	Seurantaviikko 6 .....	33
3.7	Seurantaviikko 7 .....	38
3.8	Seurantaviikko 8 .....	43
3.9	Seurantaviikko 9 .....	47
3.10	Seurantaviikko 10 .....	51
4	Pohdinta ja päätelmät.....	55
	Lähteet .....	58
	Liitteet.....	60
	Liite 1. Luksian organisaatiorakenne .....	60
	Liite 2. Sidosryhmät harjoittelijan näkökulmasta .....	61

# 1 Johdanto

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen on aloitettu 14.8.2017. Päiväkirjamuotoisten opinnäytetöiden eteneminen on ohjeistuksen mukaisesti jaettu viikkoihin. Ensimmäinen viikko käytetään lähtötilanteen kuvaamiseen. Seuraavat viikot - tässä tapauksessa kymmenen viikkoa - eli seurantaviikot perustuvat päivittäisten merkintöjen tekemiseen ja näiden merkintöjen viikoittaiseen analysointiin. Opinnäytetyön viimeinen viikko on varattu lopullisten pohdintojen ja päätelmien kirjaamiseen. Kaiken kaikkiaan kaksitoista viikkoa kestävä opinnäytetyön tekeminen päättyy 5.11.2017.

Opinnäytetyö seuraa ja käsittelee työskentelyäni harjoittelijana Luksian eli Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän palveluksessa. Luksia tarjoaa ammatillista, työvoima- ja henkilöstökoulutusta kahdeksalle länsi-uusimaalaiselle kunnalle kymmenessä eri yksikössä (Luksia 2017). Työympäristönäni toimivat ensisijaisesti tietohallinnon tilat Lohjalla Toivonkatu 2:n yksikössä. Tiloissa toimii kollegoina myös kourallinen pitempiaikaisia työntekijöitä.

Työpaikkani on organisaation ICT-tukipalveluiden alaisuudessa. Organisaation sisäisen tuen tehtävät ovat laaja-alaiset ja työ usein paitsi käytännön- myös ihmisläheistä sekä ratkaisukeskeistä. Niin ikään vaadittava osaaminen on hankalampi määritellä kuin monissa muissa alan tehtävissä. Olen lisäksi itsekin ensimmäistä kertaa kyseisissä tehtävissä.

Työtehtävien laaja-alaisuudesta johtuen myös niiden vaatima tietoperusta on laaja. Keskeisiä alueita ovat viestintätaidot, käytössä olevien teknologioiden tunteminen niin laitteisto- kuin ohjelmistotasolla, ongelmanratkaisutaidot ja kirjoitustaidot. Atk-tuesta ja help desk -työstä on onneksi jonkin verran kirjallisuutta, ja olen valinnut kaksi teosta avaamaan vaadittua tietoperustaa. Ensimmäinen teos on Fred Beissen kirjoittama A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists. Jälkimmäinen teos on Darril R. Gibsonin kirjoittama Effective Help Desk Specialist Skills. Molemmat teokset käsittelevät atk-tuki- ja help desk -tehtävien vaatimaa osaamista aikaisemmin mainittujen ja muiden olennaisten alueiden osalta. Kattavina ja ajanmukaisina teoksina molemmat ovat käyttökelpoisia perusteoksia.

## 1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

**Tietohallinto:** Vastaa organisaation käyttämistä tietoteknisistä palveluista ja ratkaisuista.

**ICT-tukipalvelut:** Vastaa käyttäjille tarjotusta tietoteknisestä tuesta.

**Help desk:** Teknistä tukea tarjoava yksikkö, johon käyttäjät voivat ottaa suoraan yhteyttä.

**Tiketti:** Help deskin käyttämään hallintajärjestelmään kirjattu ratkaistava ongelma.

**Keikka:** Jalkautumista vaativa, yleensä yhdellä vierailulla ratkaistava tehtävä.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Tavallisesta päiväkirjamuotoisen opinnäytteen tekijästä poiketen aloitan työpaikassani vasta ensimmäisellä seurantaviikolla. Työpaikkani ja -tehtävieni analyysi alkaa siis koko lailla lähtöviivalta. Tämä tekee tarvittavasta analyysistä haastavaa ja todennäköisesti puutteellista.

Työskentelen osana Luksian ICT-tukipalveluita, jotka itsessään ovat osa organisaation tietohallintoa. ICT-tukipalvelut vastaavat organisaation henkilöstön ja opiskelijoiden käyttämien laitteistojen, ohjelmistojen ja järjestelmien jatkuvasta toimivuudesta. Työtehtäviin kuuluu ongelmatilanteisiin puuttuminen ja ohjeiden tekeminen käyttäjille.

Ongelmatilanteissa ongelman kokenut käyttäjä ottaa yhteyttä tukeen. Tuki päättää, yrittääkö ongelma ratkaista etänä opastamalla ongelman kokenutta käyttäjää, vai edellyttääkö ongelman ratkaiseminen tuen työntekijän fyysistä läsnäoloa. Itse ongelman ratkaiseminen saattaa edellyttää hajonneen laitteiston tai komponentin vaihtamista, ohjelman asentamista uudelleen tai jotain muuta riippuen ongelman yksityiskohdista.

Ohjeiden tekeminen käyttäjille on niin ikään osa tuen tehtäviä. Ohjeilla pyritään ehkäisemään ongelmatilanteita ja tuen työntekijöiden kuormittamista. Tuen työntekijä suunnittelee ja kirjoittaa ohjeen ja saattaa sen käyttäjien löydettäväksi joko digitaalisesti organisaation intranetissä tai fyysisesti paikan päällä paperisessa muodossa.

Työtehtävien tekeminen edellyttää käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tuntemista. Luksian kokoisen organisaation käytössä on lukuisia erilaisia laitteistoja ja ohjelmistoja, ja kaikkien niiden perinpohjainen tunteminen ei välttämättä ole yhdelle tuen tekijälle realistista etenkin, kun vanhoja laitteita ja ohjelmistoja poistuu aika ajoin käytöstä ja uusia otetaan käyttöön. Tuen työntekijöiden pitää joissain tapauksissa perehtyä uusien ongelmien ratkaisemiseen sitä mukaa, kun niitä esiintyy.

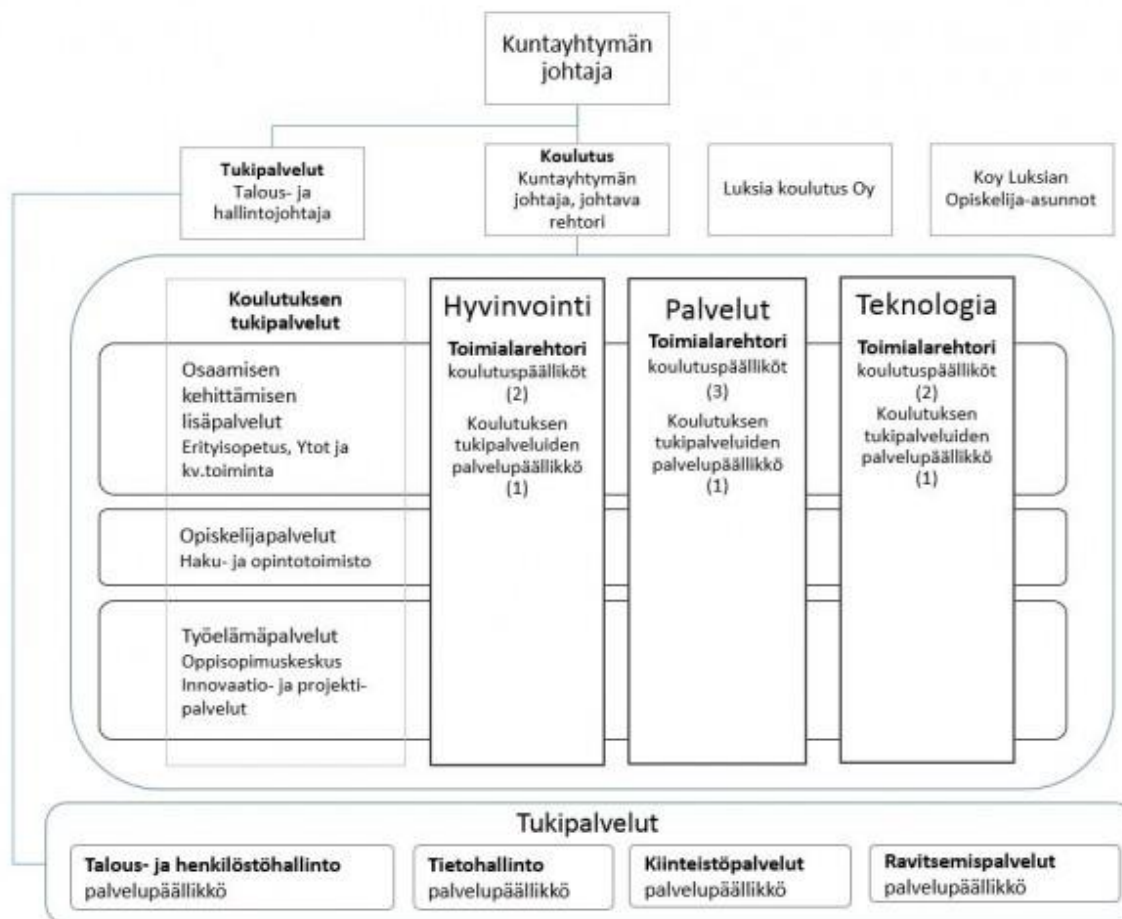
Kuten aikaisemmin sanoin, minulla ei ole työkokemusta tuen tehtävistä. Tulen siis oppimaan tarvitsemani tiedot ja taidot opinnäytetyöni edistyessä. Jonkin verran epämuodollista kokemusta minulla voi katsoa olevan tietokoneita kaksikymmentä vuotta käyttäneenä ja esimerkiksi perheenjäseniä ongelmatilanteissa auttaneena, mutta tällainen kokemus ei ole kovinkaan vertailukelpoista ammattilaistoimintaan nähden.

Edellä kuvaamani perusteella osaamiseni on aloittelevan toimijan tasoa. Tulen toimimaan aktiivisesti ja läheisesti muiden ICT-tukipalveluiden työntekijöiden ja etenkin esimieheni opastuksessa. En oletettavasti tule saamaan varsinaisia ongelmatilanteita vastuulleni aikana vielä ensimmäisillä viikoilla. Tulen luultavasti toimimaan erinäisten vähemmän kriittisten tehtävien kuten ohjeiden kirjoittamisen parissa, kunnes osaamiseni vastaa paremmin tuen työntekijältä vaadittua tasoa.

Ammatillinen kehittymiseni on vasta lähtöviivalla. Koulutukseni ei anna sanottavasti eväitä työtehtäviini, sillä varsinainen suuntautumiseni on muissa tehtävissä. Minulla on jonkin verran kokemusta asiakaspalvelutehtävistä, mistä saattaa olla apua myös tuen tehtävissä. Valmiuteni itsenäiseen työskentelyyn ovat kuitenkin hyvin rajalliset. Minun tulee oppia mahdollisimman paljon paitsi organisaatiossa käytetyistä laitteistoista ja ohjelmistoista mutta myös tukityöskentelystä yleisellä tasolla, jotta pystyn työskentelemään käyttäjien ongelmien parissa.

## **2.2 Sidosryhmät työpaikalla**

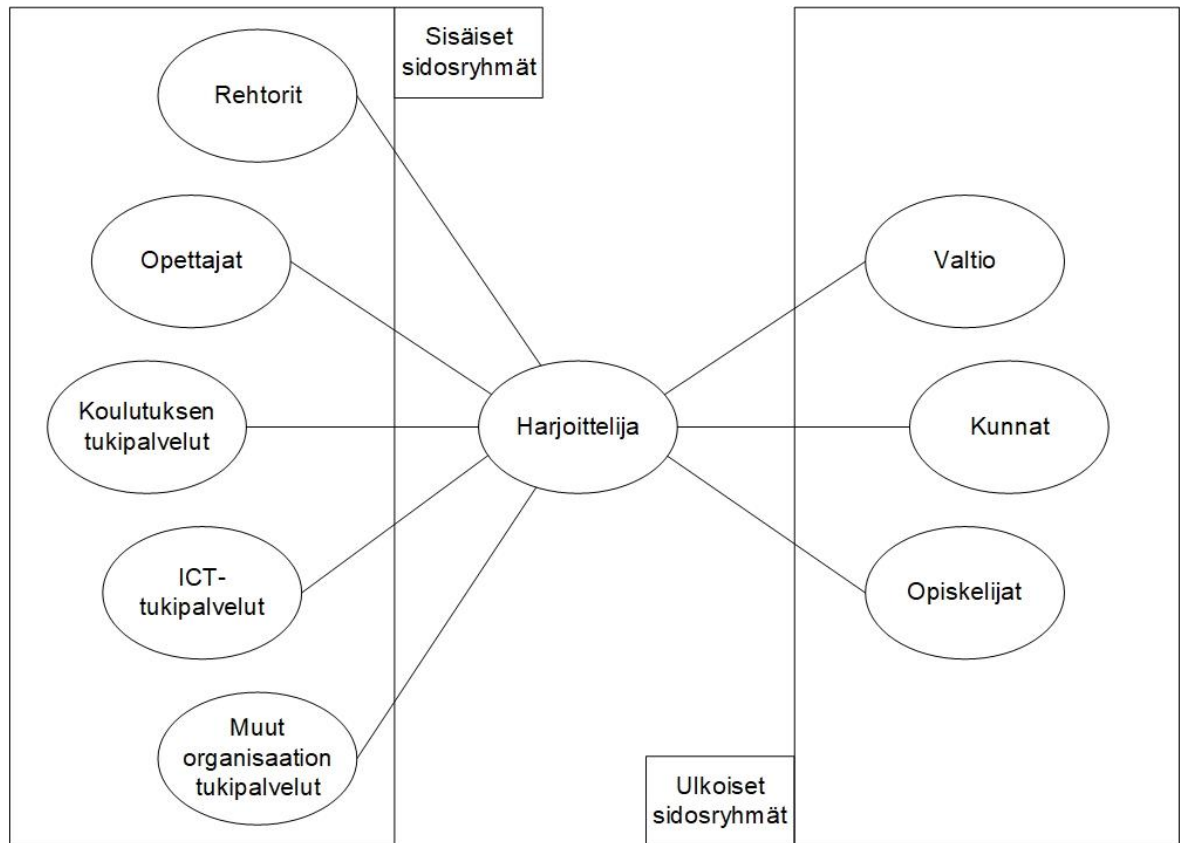
Koulutuskuntayhtymä on organisaationa varsin suuri ja moniulotteinen (kuvio 1). Siihen liittyy paitsi opetustoimi ja rehtorit, mutta myös monet koulutuksen tukipalvelut ja laajemmin organisaation tukipalvelut. Myös esimerkiksi opiskelija-asunnot ovat osa organisaation rakennetta.



Kuvio 1. Luksian organisaatiorakenne

ICT-tukipalvelut sijoittuvat organisaatiorakenteessa tukipalveluihin kuuluvan tietohallinnon alaisuuteen. Organisaatiorakenteen avulla voidaan valikoida olennaiset sisäiset sidosryhmät. Ulkoiset sidosryhmät puolestaan on pääteltävissä organisaation luonteesta koulutusta tarjoavana kuntayhtymänä. (Kuvio 2.)





Kuvio 2. Sidosryhmät harjoittelijan näkökulmasta

Harjoittelija on osa ICT-tukipalveluita. Kaikki muut sisäiset sidosryhmät ovat vaihtelevissa määrin asiakkaita tuelle, mutta opettajat ovat heistä kenties keskeisin tuettava. Ulkoisista sidosryhmistä ainoastaan opiskelijat ovat asiakkaita tuelle ja siksi ainoa merkittävä osa tukitiimin työnkuvaan.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Uutena työntekijänä tulen aluksi ja luultavasti läpi seurantaviikkojenkin toimimaan hyvin läheisesti esimieheni ja muiden ICT-tukipalveluiden työntekijöiden kanssa ja heidän ohjeistuksessa. Vuorovaikutuksessa on muistettava harjoittelijan asema uutena tulokkaana paitsi työympäristöön ja työtovereihin mutta myös työtehtäviin. Tämä tekee monista vuorovaikutustilanteista yksipuolisia. Muut työntekijät opastavat, auttavat ja antavat tehtäviä, ja harjoittelija puolestaan pyrkii oppimaan ja kehittymään. Toisaalta harjoittelijakin on osa tiimiä, ja tiimien jäsenten välille tyypilliset vuorovaikutustilanteet ovat läsnä myös hänen työssään, joskin harjoittelijalla voi uutena tuttavuutena kestää jonkin aikaa integroitua luontevaksi osaksi tiimiä.

Työskentely ICT-tukipalveluissa on varsin ihmisläheistä, joten vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on keskeistä ja arkipäiväistä. Asiakkaat tässä tapauksessa ovat yleensä organi-

saation muita työntekijöitä, kuten opettajia, mutta toisinaan myös opiskelijoita. Tyypillisessä vuorovaikutustilanteessa asiakasta opastetaan hänen ongelmansa ratkaisemisessa. Yhteydenpito asiakkaiden kanssa pyritään hoitamaan etänä esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse, jotta tuen työntekijöiden aikaa ei tarpeettomasti kulu organisaation eri yksiköiden välillä matkustamiseen. Joissain ongelmatilanteissa fyysinen läsnäolo on kuitenkin pakollista, joskin näissäkään tapauksissa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ei välttämättä tapahdu, jos hänen läsnäoloon ei tarvita.

Vuorovaikutustilanteet voivat aiheuttaa monenlaisia haasteita. Henkilökemioissa työtöveiden kanssa voi ilmetä ongelmia esimerkiksi, jos harjoittelijan osaamisessa on puutteita. Niin ikään asiakkaiden kanssa toimiessa saattaa tulla vastaan haasteita etenkin etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 21.8.2017*

Ensimmäinen aamu. Päivärytmin muutos on tehnyt minusta univelkaisen. Kokemusperäisesti ensimmäiselle työpäivälle kasaantuu paljon ahdistuneisuutta, joka on seuraavana päivänä jo ohi. Olisi mukava yllätys, jos ahdistukselta voisi välttää tällä kertaa kokonaan. Tulisi ehkä vähän aikuisempikin olo.

Luvassa on epäilemättä ennen kaikkea tutustumista uuteen työnantajaan, työympäristöön ja työtovereihin ensiaskeleena uuteen työhön. Tavoitteet on asetettava sen mukaisesti. Jos päivän päätyttyä muistan useimpien ihmisten nimet ja mistä tärkeimmät asiat löytyvät, voin olla ihan tyytyväinen. Kaikkea ei voi oppia yhden päivän aikana.

Päivän päätyttyä voin todeta, että kenties hieman kieli poskessa asetetut tavoitteet toteutuivat ihan tyydyttävästi. Tietohallinnon työntekijät toimivat varsin itsenäisesti, ja henkilöstä riippuen he viettävät varsin vaihtelevan määrän aikaa tietohallinnon työtiloissa. Kuljin aamupäivän esimieheni kanssa muutamassa ammattiopiston eri yksikössä ratkomassa ongelmia, tutustumassa paikkoihin ja järjestelemässä asioita, jotta työskentelyni pääsisi alkamaan täysipainoisesti. Iltapäivä vietettiin vähemmän liikkuvasti tietohallinnon työtiloissa lähinnä valmistelemaan työpistettäni. Sain päivän aikana hyvän käsityksen tuen työntekijöiden työnkuvasta ja työpäivästä, ja pääsin tutustumaan uuteen työympäristöni. Nämä olisivatkin ehkä olleet järkevämmän valikoituja tavoitteita päivää varten, mutta minulle on silti henkilökohtaisesti ilahduttavaa huomata, että välttyin aavistelemaltani ahdistuneisuudelta.

*Tiistai 22.8.2017*

Toinen päivä alkaa viileällä ja sumuisella aamulla. Eilen sovitun perusteella minun on tänään määrä toimia ensimmäistä kertaa help desk -tehtävissä. Työhön kuuluu puhelimeen vastaaminen, ns. tikettien tekeminen ihmisten ongelmista Microsoft Service Manager Console -sovelluksella sekä ihmisten auttaminen puhelimitse, mikäli ongelma vaikuttaa erityisen yksinkertaiselta. Ensimaun saamista ihmeellisempää tavoitetta ei liene tarpeellista asettaa.

Myös toisesta tehtävästä oli eilen puhetta. Sain tehtäväksi tehdä kirjallisen, ruutukaappauksilla varustetun ohjeen Android-puhelimen käyttöönottoa varten. Malliksi esimiehellä oli tarjota aikaisempaa vastaavanlaista ohjetta Windows-puhelimia varten. Organisaation laitehankinnoissa olisi mahdollisesti harmonisoimisen varaa. Aavistelen tämän tehtävän vievän useamman päivän. Yritän päästä tänään ainakin hyvään alkuun.

Päivä osoittautui ennustuksien mukaiseksi. Vastasin muutaman kerran puhelimeen help desk -tehtävissä ja kirjasin tikettejä järjestelmään. En ole luontevin puhelimesta puhuja, mutta ainakin olen tehnyt sitä aikaisemminkin osana työnkuvaa. Vaikka katastrofeja ei tapahtunutkaan, on suorituksessa parantamisen varaa. Kenties voin vielä myöhemmillä viikoilla kirjoittaa jonkinlaisesta edistyksestä.

Ohjeen tekeminen eteni niin ikään odotusten mukaisesti. Ensimmäisestä versiosta tuli melkein valmis, mutta sen luettavuutta voi toivottavasti vielä parantaa. Teknisesti tehtävä ei sinänsä ole kovinkaan opettavainen: olen käyttänyt Microsoft Wordia kohtalaisen paljon ennenkin, eikä ruutukaappausten ottaminen älypuhelimella ole varsinaisesti vaikeaa. Ehkä mielenkiintoisinta olikin nähdä Nokian älypuhelin, jolle oli käyttöjärjestelmäksi asennettu Android.

*Keskiviikko 23.8.2017*

Alkavassa päivässä on hieman epätietoisuutta, koska tehtävästäni ei sovittu etukäteen. Luvassa on silti epäilemättä ainakin eilen aloittamaani ohjeen tekemistä. Saan luultavasti vähintään ohjeen ensimmäisen version valmiiksi, ja toivottavasti keksin myös joitain parannuksia luettavuuden parantamiseksi.

Jatkan todennäköisesti help desk -tehtävissä eiliseen tapaan. Yritän olla hieman ammattilaismaisempi tällä kertaa. Lisäksi minun täytyy kehittyä tiketin olennaisten asioiden kirjoittamisessa muistiin puheluiden aikana. Tämä tuotti eilen hieman vaikeuksia. On toisaalta mahdollista, että puhelimen pitelemisestä vasemmassa kädellä ja muistiinpanojen samanaikaisesta kirjoittamisesta oikealla ei tule koskaan helppoa.

Päivään mahtui ennustamieni tehtävien lisäksi muuta sekalaista. Ohjeen tekeminen jatkui odotetulla tavalla: ensimmäinen versio, joka kylläkin on luultavasti silti puutteellinen tehtävässä käytetyn puhelimen SIM-kortin puuttumisesta johtuen, tuli valmiiksi, ja käytin jonkin verran aikaa lisäten ohjetta havainnollistaviin ruutukaappauksiin avustavia merkintöjä. Opin samalla jonkin verran ilmaisen Paint.NET-kuvankäsittelyohjelman käytöstä. Nimestään huolimatta sovellus on monimutkaisempi käyttää kuin Microsoft Paint.

Help desk -tehtävät jatkuivat myös entiseen tapaan. Valitettavasti en suoriutunut lainkaan eilistä paremmin niin järkevien puhumisessa kuin muistiinpanojen samanaikaisessa tekemisessäkään. Asiassa edistymistä olisi luultavasti mielekkäämpää tarkastella hieman pitemmällä aikavälillä. Kehittyminen edellyttäneen niin tottumusta ongelmista kertovien soittajien kanssa puhumisesta kuin tikettien olennaisten asioiden kirjaamisesta ei vain samanaikaisesti vaan myös erikseen.

*Torstai 24.8.2017*

Esimieheni kertoi eilen, että help desk -tehtävät siirtyvät ensi viikoksi eri yksikölle, jossa sattumoisin on toinen harjoittelija työskentelemässä. Tänään kuitenkin on odotettavissa yhä puhelimeen vastaamista ja tikettien tekemistä. En tässä vaiheessa keksi sopivaa tavoitetta päiväksi, enkä edes usko, että niin lyhyen aikavälin tavoitteet ovat mielekkäitä tässä tehtävässä, joten en aseta tavoitetta.

Muiden tehtävien osalta ohjeen tekeminen Android-puhelimen käyttöönottoa varten jatkuu yhä. Suunniteltua tekemistä ohjetta varten on vain vähän jäljellä, joten saan joko pohtia lisää parannuksia tai puhua asiasta esimiehen kanssa. Lisäksi luvassa on ainakin yksi minulle osoitettu tiketti, jossa työntekijällä on vaikeuksia puhelimensa kanssa. Saa nähdä, mitä siitä tulee. Täytyy ainakin etukäteen kysyä neuvoa, miten tilanne tulisi hoitaa.

Päivä osoittautui varsin verkkaiseksi. Puheluita ei muutenkaan tule help deskiin päivän aikana kuin muutama, ja asiakkaiden ongelmista ei välttämättä ole mielekästä tehdä edes tikettiä. Arkielämästäkin havaittu ilmiö, jossa apua tarvitsevan ongelmat ratkeavat taianomaisesti itsestään jonkun asiaa paremmin tuntevan saapuessa auttamaan, pätee myös puhelimen välityksellä virallisessa työnkuvassa. Vakavammista ongelmista ilmoitetaan muutenkin yleensä sähköpostitse.

Tekemäni ohjeen kohtalo sai yllättävän käänteeseen. Olin odottanut, että joku tietohallinnon työntekijöistä toisi SIM-kortin ohjeen teossa mallina käytettyä puhelinta varten, jotta voisin tehdä viimeiset täydennykset ohjeeseen. Kävikin niin, että puhelin päätettiin lähettää toiseen yksikköön. Samalla sain lähettää tekemäni ohjeen toisen yksikön työntekijöiden viimeisteltäväksi. Luonteenlaatuuni kuuluu valikoivasti perfektionistin ja kontrollifriikin ominaisuuksia, joten ratkaisu puistatti minua hieman. Sain kuitenkin tehtyä ohjetta niin paljon, kuin pystyin, ja tein nähdäkseni täysin kelvollista työtä. Jos päivä opetti minulle jotain, se opetti kompromissien tekemistä ja periksi antamista.

*Perjantai 25.8.2017*

Päivä alkaa kurkkukivun ensi merkeillä. Toivottavasti en ole saamassa nuhaa. Työpäivä puolestaan on jokseenkin auki. Luvassa on ainakin help desk -tehtävät, jotka jatkunevat entiseen malliin. Lisäksi tarkoitus on vihdoinkin puuttua toissa päivänä tehtyyn tikettiin, jossa käyttäjällä oli puhelimensa kanssa ongelmia. Olisin tehnyt tämän jo eilen, mutta hitaan kommunikaation vuoksi sopivaa ajankohtaa ei onnistuttu sopimaan päivälle.

Epäilen päivästä tulevan hidas, ellei minulle löydetä uutta tekemistä. ICT-tukipalveluiden työnkuvaa voisi luonnehtia reaktiiviseksi, eikä pitemmän aikavälin tehtäviä aina ole. Tässä tilanteessa se tekee päiväkohtaisten tavoitteiden asettamisesta vaikeaa.

Päivä päättyi täysin realisoituneella kurkkukivulla. Help desk -tehtävät jatkuivat entiseen tapaan. Tällä kertaa tein jopa tiketin yhdestä puhelinsoitosta, joka kylläkin näytti ratkenneen itsestään hieman myöhemmin. En tiedä, oliko tästä mitään opittavissa, mutta ainakin kyseinen puhelu oli ehkä onnistunein tähänastisista oman suoritukseni osalta.

Sain ennustetusti toissapäiväisen tiketin puhelinongelmaisen käyttäjän viimeinkin työn alle. Ongelmat osoittautuivat vastoin odotuksia sähköpostiongelmiksi: puhelimen sähköpostisovellus ei saanut synkronoitua palvelimen kanssa. Oman yrittämisen ja työtoverin pitkäkestoisen konsultoimisen jälkeen tilanne päättyi epätietoisesti työtoverin lähtiessä viemään puhelinta takaisin käyttäjälle. Tilanne kaiki selkenee maanantaina. Jonkinlaisesta edistyksestä tapauksen osalta voi joka tapauksessa puhua.

### *Viikkoanalyysi*

Ensimmäinen viikkoni uudessa harjoittelupaikassa ei osoittautunut substanssiosaamisen kehittymisen kannalta minkäänlaiseksi todelliseksi riemuvoitoksi. Ehkä tämä ei toisaalta olisikaan ollut kohtuullinen tai asianmukainen odotus. Epäilemättä jopa alan asiantuntijalla kuuluisi ensimmäiseen viikkoon uudella työpaikalla huomattavasti oppimista uudesta työympäristöstä, työtovereista sekä työyhteisön toimintatavoista ja ekosysteemistä. Ensiker-talaisella on lisäksi opittavana työnkuvaan ja työtehtäviin liittyvät asiat, jotka ovat työnteon kannalta vähintään yhtä tärkeitä.

Jonkinlaisesta osaamisen kehittämisestä voi varmaankin silti puhua. Opin käyttämään ICT-tukipalveluiden ja laajemminkin tietohallinnon tehtävien kannalta aivan keskeistä Microsoft Service Manager Console -sovellusta. Lyhyesti voisi sanoa, että sovellusta käytetään tikettien tekemiseen ja hallitsemiseen, mutta konkreettisemmin sanottuna sovellus

kertoo, mitä tehtäviä on tekeillä, kuka tehtäviä tekee, ja missä vaiheessa tehtävät ovat. Sovelluksesta on hyötyä niin yksittäiselle työntekijälle kuin tiimille yksikkönä.

Työskentelyni ei vielä tässä vaiheessa ole kovinkaan itsenäistä: tehtävät ja opastus niihin tulevat työtovereiltani. Tämän vuoksi en tehnyt kovinkaan paljon itsenäistä selvitystyötä. On luultavaa, että tulen myös jatkossa luottamaan opastuksessa huomattavasti työtovereihini, enkä näe tässä varsinaista ongelmaa etenkin, kun olen työpaikalla harjoittelijan asemassa.

Tein toki silti itsekkin jonkin verran selvitystä. Osana yhtä tehtävää minun kuului etsiä sopivaa ilmaisohjelmaa jolla kloonata muistitikun sisältö toiselle muistitikulle. Tehtävä kuitenkin tyssäsi alkuunsa, koska tietokone päätti sinnikkäästi tunnistaa ensimmäisen muistitikun CD-asemaksi, ja CD:n sisällön kloonaminen muistitikulle olisikin ollut monimutkaisempi tehtävä.

Nojaan työssä kohtaamieni ongelmien ratkaisemisessa vahvasti työtovereihini. Jos en osaa jotain, tuon asian esille työtoverin kanssa, jolloin voimme päättää, annetaanko asian jonkun muun tehtäväksi, vai teenkö asian itse pyytäen tarvittaessa apua. On lisäksi syytä huomioida, että help desk -tehtävissä minä kohtaan jatkuvasti ongelmia, joita minun ei kuulukaan itse ratkaista.

Omissa tehtävissä kohtaamistani ongelmista mainittakoon aikaisemmin mainitsemani muistitikun sisällön kloonaminen toiselle muistitikulle. Ratkaisin asian selittämällä tilanteen samalle työtoverille, joka oli antanutkin tehtävän minulle. Itse ongelmaan ei ymmärtääkseni edes löytynyt ratkaisua. Toinen ongelma oli perjantaina mainitsemani tapaus käyttäjän vaikeuksista puhelimensa kanssa. En onnistunut itse ratkaisemaan ongelmaa puhelimen sähköpostisovelluksessa, joten konsultoin työtoveriani, joka ei myöskään onnistunut ratkaisemaan ongelmaa, joskin ongelman syy kyllä kirkastui huomattavasti.

Oma ongelmavyöhtäinsä on kommunikointi niin puhelimitse help desk -tehtävissä kuin kasvotusten jalkautettunakin. Beissen (2013, 54) mukaan viestintä- ja ihmistaidot ovat usein teknisiä taitoja haastavampi osaamisalue uusille ICT-tuen työntekijöille. Harjoittelu ja kokemus ovat avainasemassa näiden taitojen kehittämisessä. Beissen näkemys vastaa hyvin omia pohdintojani viikon ajalta koskien kokemuksiani help desk -tehtävien parissa.

Beisse (2013, 57) korostaa kuuntelemisen tärkeyttä ICT-tukitehtävissä, ja antaa mm. seuraavia ohjeita työntekijälle:

- Anna käyttäjälle runsaasti aikaa selittää, ajatella ja kommunikoida.

- Puhu selkeästi ja lyhytsanaisesti.
- Tarkastele ongelmaa käyttäjän näkökulmasta.
- Tiedustele käyttäjältä yksityiskohtia.
- Mukauta käyttämäsi kieltä vastaamaan käyttäjän osaamistasoa.

Beissen ohjeet voivat auttaa minua viestintätilanteissa tulevilla viikoilla. Tunnistan eräitä ongelmakohtia viestintätaitoissani kuten ajoittain epäselvän puheen. Viestintätilanteissa puhelimitse ja kasvotusten on sekä omat haasteensa että jaettuja haasteita, ja minun on syytä huomioida kehityksessäni paitsi tekniset taidot myös viestintätaidot. Molemmat ovat keskeisessä roolissa ICT-tukitehtävissä.

### **3.2 Seurantaviikko 2**

*Maanantai 28.8.2017*

Poissa sairasloman vuoksi.

*Tiistai 29.8.2017*

Toinen työviikko alkaa flunssan merkeissä ja päivän myöhässä. Viikon työtehtävistä oli ollut alustavasti puhetta perjantaina. Help desk -tehtävien oli määrä siirtyä toiseen yksikköön, mikä on tautini huomioon ottaen luultavasti ihan hyvä asia. Yksi minulle määrätty tehtävä oli sovelluksen asentaminen sähkötekniikan atk-luokkien koneille. Luvassa lienee oppitunti käyttäjätunnusten oikeuksista.

Päivä osoittautui jälleen varsin verkkaiseksi. Minun oli määrä aloittaa sovelluksen asentaminen sähkötekniikan koneille jo aamulla, mutta luokkahuoneet olivatkin ennakkotiedoista poiketen käytössä jopa tekemästämme tilavarauksesta huolimatta. Kun lopulta pääsin aloittamaan, minulla oli noin puolitoista tuntia aikaa, mikä riitti tasan neljää konetta varten asennuksen hitaudesta johtuen. Tilat ovat tietenkin käytössä myös tulevana päivänä, joten saa nähdä, kuinka monta päivää tehtävä vaatii kaikkiaan. Oppituntia käyttäjätunnuksista ei vastoin arvelujani tullutkaan, joten oppimistakaan ei pahemmin päässyt tapahtumaan.

Help desk -tehtävät päätettiin iltapäivällä siirtää takaisin yksikköömme sairastumisen aiheuttua alimiehityksen toisessa yksikössä. Tautini huomioon ottaen on luultavasti ihan hyvä asia, että puhun käyttäjille puhelimitse enkä kasvotusten. En kylläkään ollut paikalla vastaamassa ainoakaan puhelun asennustehtävän vuoksi.

*Keskiviikko 30.8.2017*



Päivälle ei ole kovin paljoa luvassa. Help desk -tehtävien siirryttyä takaisin yksikköömme saan luultavasti taas vastailla puheluihin. Toivottavasti flunssani ei etene kovin paljon enempää yskän suuntaan, tai puhuminen alkaa käydä vaikeaksi.

Eilen aloitetut asennustehtävät jatkuvat epäilemättä tänään. On asia erikseen, kuinka kauan opetustilat ovat vapaita. Asentaminen on erittäin hidasta ja aikaa vievää ja vaatii vain hieman osallistumista asentajalta, mikä tekee työstä hyvin rentoa. En varsinaisesti voi valittaa, mutta oppimisen näkökulmasta kyse ei ole kovinkaan antoisasta kokemuksesta.

Help desk -tehtävistä ei jäänyt paljon sanottavaa. Vastasin yhteen puheluun, tein siitä tiketin, ja työtoverini selvitti ongelman hetkeä myöhemmin. Sain sentään ensimmäistä kertaa ratkaista tiketin Service Manager Console -sovelluksessa.

Sain uudeksi työtehtäväksi viiden upouuden iPad-taulutietokoneen käyttöönoton. Laitteet olivat menossa käyttöön hiusalan opiskelijoiden työtilaan, mikä ihmettytti minua hieman. Mainittakoon, että kyseessä taisi olla ensimmäinen kerta, kun käytin Apple-merkkistä laitetta tai minkäänlaista taulutietokonetta. Kokemus päättyi lyhyeen, kun työtoverini antama Apple ID -tunnuksen salasana ei yllättäen toiminutkaan, ja siirryin loppupäiväksi muihin tehtäviin.

Palasin asennustehtävien pariin opetustilojen vapauduttua tällä kertaa lukujärjestyksen mukaisesti kahdeltatoista. Jatkoin asentamista asennussovelluksen asettamalla hitaalla tahdilla, kunnes täysin vahingossa tulin tehneeksi havainnon: asennettavan sovelluksen kahdesta asennettavasta osasta vain toinen toimi opiskelijoiden käyttöön tarkoitetuilla koneilla. Palasin työpisteelleni kokeilemaan sovelluksen osia työkoneellani, ja molemmat toimivat asianmukaisesti. Vielä toisella tietohallinnon koneella sovellusta kokeiltuani päätelin, että ongelma johtui Windows 10:stä, joka oli käytössä käytetyistä koneista kaikilla paitsi työkoneellani. Työtoverini koitti löytää ratkaisua ongelmaan, mutta työpäivä ehti loppua kesken.

*Torstai 31.8.2017*

Aamu on harmaa. Päivässä on jonkin verran epätietoisuutta, sillä molemmat tehtäväni pysähtyivät eilen ongelmiin, joita en osaa itse ratkaista. Arvelen silti, että pääsen jatkamaan ainakin iPadien käyttöönottoa. Ehkä siinä on mahdollista oppia jotain Applen laitteista ja käyttöjärjestelmistä. Help desk -tehtävät jatkunevat niin ikään entiseen tapaan.

Molemmat tehtävät pääsivät kuin pääsivät kuin pääsivätkin jatkumaan. En kylläkään ehtinyt tehdä iPadien kanssa juuri mitään muiden tehtävien vuoksi ja työajan loputtua. Kuukaan ei edes soittanut help deskiin.

Asentamistehtävän tiimoilta päätettiin ottaa yhteyttä asennuksia pyytäneeseen opettajaan, joka kertoi toimimattoman sovelluksen osan olevan toissijainen, minkä johdosta asennuksia päätettiin jatkaa. Tehtävään saatiin jopa toinenkin muistitikku sovelluksen asentamista varten, mikä teki työstä selvästi nopeampaa. Myös toimimaton sovelluksen osa asennetaan koneisiin jatkossakin siltä varalta, että toimimattomuuteen löytyisi vielä myöhemmin ratkaisu.

Lisäksi otin tehtäväksi uuden ohjeen tekemisen. Tällä kertaa ohje oli postituslistojen tekemistä ja käyttöä varten Microsoft Outlook 2016 -sovelluksessa. Tämä ei oikeasti edes ansaitse Word-muotoisen ohjeen tekemistä, koska täysin riittävä ohje löytyy hyvin yksinkertaisella Google-haulla, mutta ilmeisesti käyttäjät eivät arvosta ICT-tukipalveluiden antamia kehotuksia etsiä ratkaisu ongelmiinsa itse. Ohje oli melko lyhyt, joten sain sen valmiiksi jo parissa tunnissa. Perehdyin samalla lisää Paint.NET-sovelluksen käyttöön ruutukaappausten käsittelyssä.

*Perjantai 1.9.2017*

Ennakkotietojen mukaan samat tehtävät parin viime päivän ajalta jatkuvat tänäänkin. Uusien iPadien käyttöönotto voi alkaa omalta osaltani kunnolla nyt, kun salasanaongelmat on ratkaistu. Ei olisi ihme, jos saisin tehtävän valmiiksi jo tänään. Sovellusten asentaminen sähkötekniikan atk-luokkiin jatkuu verkkaisella tahdillaan luultavasti niin pian, kuin opetustilat vapautuvat tietohallinnon käyttöön. Lisäksi help desk -tehtävät jatkuvat tuttuun tapaan.

Sain iPad-tehtävän ennustusteni mukaisesti valmiiksi. Lisätessäni taulutietokoneisiin suojakansia opin, että joskus hintavampienkin elektroniikkatuotteiden kanssa pitää uskaltaa käyttää hieman voimaa. Tehtävä sinänsä oli hyvin yksinkertainen ja opetukselliselta sisällöltään vaatimaton.

Asentamistehtävä tuli ensimmäisen luokahuoneen osalta valmiiksi. Saan ensi viikolla tietää, pääsenkö asentamaan sovellusta toisenkin luokahuoneen tietokoneille. Luvassa on kuulemma toisenlaisia asennustehtäviä, joten jää nähtäväksi, miten tehtäviä priorisoidaan ja mille riittää aikaa.

Tein lisäksi yhden nopean keikan, jossa vaihdoin käyttäjän näytön johdon uuteen erilaiseen, minkä ansiosta sain merkitä toisenkin minulle osoitetun tehtävän ratkaistuksi Service Manager Console -järjestelmässä päivän aikana. Välttiin help desk -tehtäviltä kokonaan, sillä esimieheni päätyi käyttämään help desk -puhelinta työpuhelimenaan unohdettuaan omansa kotiin.

### *Viikkoanalyysi*

Osaamiseni kehittymisen arvioimisesta tekee vaikeaa työtehtävieni sekalaisuus. Help desk -työ ja puhelimessa puhuminen ovat yksi toistuva tehtävä, jota en kylläkään kulu-  
neen viikon aikana tehnyt kovinkaan paljon edes viime viikkoon verrattuna. Myös ohjeiden tekemistä voisi kahden viikon perusteella mahdollisesti luonnehtia toistuvaksi tehtäväksi, mutta senkin osalta on syytä katsoa, riittääkö tuleville viikoille ohjeiden tekemistä vastaavissa määrin.

Muut tehtävät ja samalla suurin osa tehtävistä eivät ole samalla tavalla toistuvia. Käyttäjien ongelmien ratkomista ei voi luonnehtia yhdenlaiseksi tehtäväksi, eikä sitä voisi luonnehtia kahdenkantaanlaiseksi tehtäväksi, jos tehtäisiin jako laite- ja ohjelmistovikoihin. Esimerkiksi laitevikojen ja niiden ratkaisemisen kirjo vaihtelee näytön johdon vaihtamisesta tulostimen mekanismien avaamiseen. Niin laite- kuin ohjelmistovikoja on niin monenlaisia, että on hankala sanoa tulleetensa niiden korjaamisessa jollain yleisellä tasolla paremmaksi.

Näin ollen konkreettisia esimerkkejä karttuneesta osaamisesta on laihanlaisesti. Opin ohjetta tehdessäni lisää Paint.NET-kuvankäsittelyohjelman käytöstä, vaikka on ihan hyvä huomioida, että minulla on kaikei jonkinlainen muodollinen pätevyys monimutkaisemman kuvankäsittelyohjelman käytöstä opinnoistani. Niin ikään ohjetta tehdessäni opin jonkin verran Outlookin ominaisuuksista. On kylläkin selvää, että esimerkkiä yritetään hakeamalla hakea, jos tietojenkäsittelyn opiskelijana kerron oppineeni sähköpostisovelluksen käyttöä.

Viikon selvitystöihin voisi lukea Outlookiin perehtyminen tehdessäni ohjetta postituslistojen tekemistä varten. Käytännössä etsin vain hakukoneella sattumanvaraisen ohjeen, jonka perusteella opetin tämän hyvin yksinkertaisen tehtävän itselleni, jotta osaisin tehdä siitä kuvakaappauksilla havainnollistetun Word-muotoisen ohjeen. Asentamistehtävän parissa tulin myös kokeiluissani selvittäneeksi, että sovelluksen toisen osan toimimattomuus luo-  
kan tietokoneilla johtui todennäköisesti käyttöjärjestelmästä.

En ratkaissut juurikaan ongelmia viikon aikana. Työni on pikemminkin kokeneempien työntekijöiden ratkaisujen toteuttamista. Esimerkiksi perjantaina ei ollut minun ajatukseni ratkaista käyttäjän näyttöongelma vaihtamalla näytön johto toiseen. Tehtävä osoitettiin minulle, mutta myös ratkaisu selitettiin, ja jopa johto ojennettiin käteen. Minun osakseni jäi käydä ottamassa vanha johto pois käytöstä ja asentaa uusi tilalle.

Koska olen kahden viikon aikana tehnyt ohjeita ja teen niitä mahdollisesti jatkossakin, saattaisi olla aiheellista perehtyä aihetta käsittelevään kirjallisuuteen. Sekä Beisse (2013, 99) että Gibson (2015, 243) käsittelevät aihetta osana kirjoittamistaitoja ICT-tukitehtävissä. Molempien mielestä vaihe vaiheelta asian esittelevät ohjeet ovat hyvä keino opettaa uusille tai ajoittaisille käyttäjille sovellusten käyttöä.

Gibson esittelee vertauskuvan kertoessaan, kuinka tämänkaltaisen ohje tulisi aloittaa. Hän kertoo tilanteesta, jossa henkilö opastaa toista henkilöä pääsemään haluttuun sijaintiin kaupunkiympäristössä. Opastuksessa henkilöä neuvotaan kulkemaan ensimmäistä katuä pitkin ja kääntymällä sitten toiselle kadulle. Tällainen ohje kuitenkin toimii vain, jos henkilö tietää, missä ensimmäinen katu on, ja siinäkin tapauksessa vain, jos henkilö kulkee ensimmäistä katuä oikeaan suuntaan. Vertauskuva osoittaa, että ohje tulisi aloittaa siten, että käyttäjä varmasti aloittaa samasta kohdasta, kuin ohjeen tekijä on tarkoittanut.

Olin tällä viikolla tekemässäni ohjeessa nähdäkseni onnistunut aloituksessa. Ohjeen välittömästi ensimmäinen kohta neuvoo käyttäjää avaamaan Outlookin, mitä seuraa ruutukaappaus Outlookin saapuneiden viestien näkymästä. Tämä näkymä aukeaa oletusarvoisesti Outlookia käynnistäessä. Käyttäjän pitäisi siis automaattisesti olla sovelluksen käynnistettyään oikeassa kohdassa, ja ruutukaappaus demonstroi, minkälainen näkymä ruudulla tulisi olla. Vaikka ensimmäinen näkymä ei olisikaan oikea, osaisi käyttäjä ruutukaappauksen avulla todennäköisesti silti edetä ohjeessa eteenpäin.

Tekemäni ohje oli hyvin yksinkertainen ja suoraviivainen. Ruutukaappausten ansiosta sen pitäisi olla erittäin havainnollistava ja sopiva hyvinkin uusille käyttäjille. Sain myös hyvää palautetta ohjeesta työtoveriltani. On kuitenkin hyvä pitää mielessä selkeän aloituksen tärkeys jatkossa, jos työskentelen haastavampiakin tehtäviä käsittelevien ohjeiden parissa.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

*Maanantai 4.9.2017*

Kolmanneksi viikoksi oli lupailtu suuremmalta kuulostavaa tehtävää. Opiskelijoiden käyttämistä tietokoneista vaihdetaan kovalevyt uusiin. Samalla käyttöjärjestelmät pitää asentaa uusiksi. Epäselväksi jäi vielä, kuinka monesta keskusyksiköstä on kyse, mutta muutamassakin luulisi riittävän tekemistä päiväksi.

Uuden tehtävän lisäksi help desk -tehtävät jatkunevat entiseen tapaan, ellei sitten toisen yksikön vajavaista miehitystilannetta ole saatu korjattua. Viime viikon asentamistehtävät saattavat myös jatkua riippuen muiden työntekijöiden arvioista. Muitakin uusia tehtäviä voi aina ilmaantua, kuten kuuluu työnkuvaan.

Aamu alkoi jälleen varsin verkkaisesti. Viime viikolla enteilty suurempi tehtävä ei tullut ajankohtaiseksi vielä tänään. En myöskään palannut viime viikon asennustehtävään. En edes poistunut tietohallinnon tiloista koko päivän aikana. Help desk -puheluita sentään tuli pari.

Päivän mielenkiintoisimmaksi tehtäväksi osoittautuikin aamulla kuin ennustamani uusi tehtävä eli tässä tapauksessa jälleen uuden ohjeen tekeminen. Tällä kertaa kyseessä on ohje Office 365 -sovelluskokonaisuuden kotikäyttöön asentamista varten. Ohjeen tekemistä varten tarvitsin tietokoneen, joka ei ollut käytössä Luksian tunnuksilla, koska niihin sisältyy Office 365 valmiiksi asennettuna.

Minulle annettiin tehtävää varten käyttöön vanha kannettava tietokone, jolle sain jopa asentaa käyttöjärjestelmän uusiksi muistitikulta. Itse Office 365:n asentaminen ei ole lainkaan hankalaa, mutta kävin prosessin läpi ja otin tarvittavat ruutukaappaukset kannettavalla, kunnes siirryin tekemään itse ohjetta työkoneellani. Sain samalla miettiä viikonloppun aikana pohtimaani ja miten ohje olisi mahdollisimman selkeä alusta loppuun saakka. Ehdin saada ohjeen valmiiksi juuri ennen työpäivän päättymistä.

*Tiistai 5.9.2017*

Tiistai näyttää varsin paljon maanantailta. Eilen aloittamastani ohjeesta on jäljellä lähinnä esimiehelle palauttaminen. Lisäksi Word-muotoinen ohje tulee muuttaa PDF-muotoon, jotta Office 365:tä vasta asentavat käyttäjät pystyvät sen myös avaamaan. Muutoin päivän tehtävät näyttävät eilispäivän ennustuksilta: luvassa on mahdollisesti tälle viikolle arvailtua kovalevyjen vaihtamista ja käyttöjärjestelmien asentamista tai viime viikon asentamistehtävän jatkamista. Help desk -tehtävät ovat niin ikään mahdollisia ja ehkä jopa todennäköisiä.

Päivä osoittautui tähänastisista verkkaisimmaksi. Tein joitain sekalaisia viime hetken parannuksia ohjeeseen, ennen kuin lähetin sen työtoverille arvioitavaksi. Palaute oli jälleen myönteistä. Pohdintani tiedostotyypeistä osoittautuivat sinänsä tarpeettomiksi, sillä Luksian intranetiin, missä ohje olisi saatavilla, ei edes pääse koulun verkon ulkopuolelta. Ilmeisesti ohje on tarkoitettu käytettäväksi lähinnä tulosteena.

Eilistä mukaillen ei päivälle muita tehtäviä sattunut. Ainoastaan help desk -tehtävät jatkuivat entiseen tapaan. Jos tästä jotain olisi opittavissa, olisi se luultavasti, että alalla on heikollisesti töitä kokemattomille ja osaamattomille tulijoille.

### *Keskiviikko 6.9.2017*

Aamuisten merkintöjen kirjoittaminen on osoittautunut tällä viikolla varsin yksitoikkoiseksi. Eilisen ohjeen palautuksen jälkeen päivän tehtävät näyttävät taas samalta: mahdollisesti kovalevyjen vaihtamista ja käyttöjärjestelmien asentamista, mahdollisesti tuttua ohjelman asentamista ja todennäköisesti help desk -työtä. Tavoitteeksi voisi maltillisesti asettaa vaikka jonkin muunkin tehtävän kuin viimeksi mainitun tekemisen.

Päivä oli pitkälti samanlainen verkkainen päivä kuin eilinenkin, mutta jotain muutakin kuin help desk -puheluita työpäivään sentään mahtui. Yksi tehtävä oli käytännössä toisinto viime perjantailta: kävin ratkaisemassa käyttäjän monitoriongelmia vaihtamalla DVI-johdon VGA-johtoon. Toisessa tehtävässä kävin yksinkertaisesti toimittamassa käyttäjälle HDMI-johdon.

Mitä olisi työpäivä ilman jotain ohjeiden tekemiseen liittyvää? Tällä kertaa ensimmäisellä viikolla tekemäni ja toiseen yksikköön viimeisteltäväksi lähetetty ohje Android-puhelimen käyttöön otosta päättyi takaisin haltuuni. Esimieheni mielestä siinä oli yhä puutteita, ja hän löysi myös kirjoitusvirheen, vaikkei hän tähänastisen kokemukseni mukaan mikään kielipöytäerityisosaaja ole itsekään. Helpotukseksi kirjoitusvirhe ei ollut omaa jälkeäni vaan toisen yksikön, jonka työntekijät olivat lisänneet peräti yhden sivun verran sisältöä ohjeeseen. Kyseinen sisältö ei edes ollut sitä, mitä oli alun perin toivottu. Joka tapauksessa esimieheni halusi vielä laajentaa ohjetta ja ottaa lisää ruutukaappauksia, joten puhelin SIM-kortteineen oli ymmärtääkseni tulossa takaisin yksikköömme. Saa nähdä, pääsenkö jatkamaan ohjeen tekemistä jo tämän viikon puolella.

### *Torstai 7.9.2017*

Satuin eilen kuulemaan työtoverin käymän puhelun, jonka aiheena vaikutti olevan tälle viikolle ounasteltu uusi tehtävä. Ehkä tänään on vihdoin se päivä, kun tehtävästä tulee ajankohtainen. Elämme jännittäviä aikoja.

Jännityksen lisäksi luvassa ei ole kovin paljon muuta. Ensimmäisen viikon ohjeen tekeminen voi jatkua, kunhan tarvittava puhelin SIM-kortteineen saapuu sisäisellä kuljetuksella tietohallinnon päämajaan, mikä tuskin on vielä tänään. Todennäköisempää sen sijaan on help desk -tehtävien jatkuminen.

Jännitys tiivistyi kriittiselle tasolle, sillä viime perjantaista asti odottamani tehtävä aloitettiin tänään. Tehtävässä keskusyksiköiden kovalevyt vaihdetaan uusiin. Prosessiin kuuluu useampia askelia, jotka vaativat enemmän käsillä työskentelyä kuin tehtäväni yleensä, mikä on ihan sopivaa vaihtelua. Käyttöjärjestelmän asentaminen tapahtui yllätyksekseni lähes täysin itsestään. Työskentely luokahuoneessa tänään sattui samalle ajalle oppitunnin kanssa, mikä oli sekin erikoinen kokemus. Luokahuoneen kahdestakymmenestä oppilaskäyttöön tarkoitettusta tietokoneesta yhdeksän saatiin tänään valmiiksi.

Lisäksi päivään kuuluivat tutut help desk -tehtävät mukaan lukien eräs vanhempi soittaja, joka ei tosiaanakaan pelännyt haaskaavansa help desk -työntekijän kallisarvoista työaika. Sain työtovereilta myönteistä palautetta asiakaspalvelutaidoistani, vaikka käytännössä olin lähinnä kärsivällisesti hiljaa kykenemättä auttamaan asiakasta suurimman osan ajasta. Tein myös yhden keikan, jonka aikana lähinnä painiskelin käyttäjän kannettavan tietokoneen ja sille tarkoitetun telakan kanssa. En ollut oppinut yhdistämään ensimmäistä jälkimmäiseen aikaisemmin, vaikka oma työkoneeni toimii samanlaisella kokoonpanolla. Onnistuin lopulta samalla tavalla kuin useimmissa asioissa yleensäkin eli tuurilla.

*Perjantai 8.9.2017*

Perjantaista taisi tulla viikon ainoa päivä, jolle oli etukäteen luvassa tekemistä. Eilen aloitetun tehtävän kovalevyjen vaihtamiseksi oli määrä jatkua tänään. Ymmärsin, että luokahuoneenkin oli tarkoitus olla tällä kertaa tyhjiään. Työ on kohtalaisen nopeaa, joten tehtävän pitäisi tulla valmiiksi päivän aikana, ellei jotain kiireellisempää ehdi ilmaantua. Lisäksi tuttujen help desk -tehtävien voi ennustaa jatkuvan sen aikaa, kun olen tietohallinnon tiloissa.

Odotusten mukaisesti kovalevyjen vaihtaminen tuli valmiiksi, joskin työtoverin mukaan vielä opettajan tietokoneen kovalevy oli määrä vaihtaa uuteen ensi viikolla. Työ on ajoit-

tain jokseenkin kivuliasta sormille, sillä kovalevyjen virtaliittimet ovat yllättävän hankalia. Käsin työskenteleminen on kuitenkin aina omalla ainutlaatuisella tavallaan palkitsevaa.

Päivään kuului osana help desk -työtä myös keikka, jossa käyttäjillä oli vaikeuksia video-tykin kanssa. Tämä oli sikäli harvinainen tapaus, että toimin alusta loppuun itse: ongelmasta ilmoitettiin puhelimitse help desk:iin, ja tilanteen kiireellisyydestä johtuen lähdin itse paikan päälle, missä ratkaisin ongelman. Samalla jouduin tilanteeseen, jossa sain arvioida, kerronko kokemattomille käyttäjille vain sen verran, kuin heidän tarvitsee tietää voidakseen jatkaa, vai yritänkö selittää tilannetta, jotta he voisivat ymmärtää ongelman paremmin. Päädyin jälkimmäiseen. En ole varma, oliko se oikea ratkaisu vai onnistuinko vain näyttämään osaamistaan turhaan esittelevältä teknisen tuen urpolta, mutta ongelma tuli ainakin ratkaistua, enkä saanut ainakaan huonoa palautetta.

### *Viikkoanalyysi*

Olin jo ensimmäisellä viikolla huomannut, että help desk -tehtäviin liittyvää puhelimessa puhumista ja siinä tapahtuvaa osaamisen kehittymistä olisi mielekästä tarkastella pitämällä aikavälillä. Tämän viikon jälkeen voisin väittää huomaavani jo jonkinlaista kehitystä asiassa. Tehtävä on sinänsä epämääräinen, ja menestymistä tai onnistumista on hankala objektiivisesti mitata. Subjektiiivisella tasolla kuitenkin sanoisin, että kolmannen viikon työskentelyn jälkeen minulla on itsevarmempi ja vähemmän epämukava olo puhelimessa puhumisesta. Olen joissain määrin oppinut tunnistamaan tilanteen mukaan, milloin minun kannattaa itse yrittää ratkaista käyttäjän ongelma ja milloin kannattaa keskittyä tiketin kirjaamiseen, jotta toinen työntekijä voi ottaa tehtävän itselleen.

Koen myös tämän viikon tehtävän kovalevyjen vaihtamiseksi opettaneen minulle jonkin verran tietokoneiden fyysisten komponenttien käsittelyä, mikä ei ole koskaan ollut minulle erityisen tuttua. Tehtävä sinänsä oli melko yksinkertainen, eikä saman asian tekeminen kaksikymmentä kertaa välttämättä ole oppimisen kannalta optimaalinen määrä toistoa, mutta ainakin opin yhdestä asiasta jotain. On lisäksi syytä mainita, että kovalevyjen vaihtamisen lisäksi tehtävään kuului muutaman keskusyksikön tapauksessa kotelosta irronneen tuulettimen uudelleen kiinnittäminen ruuvein. Kyse on uuden oppimisen sijaan pikemminkin tärkeästä ja jopa välttämättömästä totuttelemisesta johonkin, mikä on ennestään ollut minulle vierasta. Viime viikon tehtävän iPadien käyttöönottamiseksi tapaan kyse on totuttelemisesta kalliiden esineiden käsittelyyn asianmukaisella tavalla, vaikka tilanne vaatisikin jonkin verran voimankäyttöä.



Selvitystyötä viikolle ei juurikaan sattunut. Paras esimerkki löytyy perjantailta, jolloin työtoverini pyysi minua koittamaan ottaa selvää, miksi eräällä käyttäjällä Microsoft OneDrive ei entiseen johdonmukaiseen tapaan aina ilmoittanutkaan tiedostoja jaettaessa vastaanotetuille henkilöille jakamisesta sähköpostitse. Yritin etsiä hakukoneella ratkaisua, mutta löytämäni vastaavanlaiset ongelmatilanteet eivät näyttäneet pätevän kovinkaan hyvin tässä tapauksessa.

Viikon aikana vastaan tulleista ongelmista kaksi haastavinta olivat ehdottomasti virtajohdon irrottaminen kovalevystä ja virtajohdon kiinnittäminen kovalevyyn. Ratkaisin ongelman hermoja ja sormenpäitä raastavalla nysväämisellä ja kärsivällisyydellä. Selvästi mielenkiintoisempi tilanne oli käyttäjien videotykkiongelmien perjantailta. Olin saanut tilanteesta yhdenlaisen kuvan puhelimesta, mutta totuus osoittautui varsin toisenlaiseksi. Joku oli joko vahingossa tai tarkoituksella laittanut käytössä olleen kannettavan tietokoneen näytön ja huoneen videoprojektorin käyttämään jatkettua työpöytää, jolloin kannettavan näyttö toimi työpöydän vasempana puoliskona ja videoprojektori oikeana. Tilanteen olisi voinut ratkaista asettamalla videoprojektorin näyttämään yksinkertaisesti kopiota kannettavan näytöstä, mutta, koska tilanne oli kiireinen enkä halunnut alkaa painia mahdollisten resoluutio-ongelmien kanssa, päätin vain opastaa käyttäjiä kahdelle näyttölaitteelle jaetun työpöydän käytössä niin paljon, kuin tilanne vaati.

Tein tiistaina työpäivän päätteeksi kenties hieman turhautuneena huomion, että ICT-tukipalvelut vaativat työntekijältä osaamista erittäin kattavasti ja laaja-alaisesti, ja uudelle työntekijälle voi olla haastavaa tehdä työtään tehokkaasti. Huomio oli tehty kieli poskessa, mutta vaihtoehtoisten uravalintojen pohtiminen etenkin kaltaiselleni työelämään vasta siirtymässä olevalle työntekijälle voi olla hyvinkin aiheellista. Mielekästä olisi löytää työpaikka, jossa ansaittua tutkintoa ja kertynyttä työkokemusta olisi mahdollista hyödyntää.

Beisse (2013, 37-39) esittää listan vaihtoehtoisista uravalinnoista tuen työntekijälle:

- Verkkoteknikko
- Verkkosivun ylläpitäjä
- Tuen johtaja
- Projektipäällikkö
- Kouluttaja
- Tekninen kirjoittaja

Beissen lista on varsin monipuolinen. Listalla on teknisiä virkoja, johtotehtäviä ja viestintäkeskeisempiä tehtäviä. Tekninen osaaminen ei ole vahvin ominaisuuteni, ja tiistainen huomioni perustuikin tähän havaintoon. Luonteenlaatuni ja muut ominaisuuteni eivät myöskään sovellu johtotehtäviin. Kouluttajan ja teknisen kirjoittajan työt ovat nähdäkseni kuitenkin lähempänä osaamistani ja vahvuusalueitani. Kouluttamista olen jollain tasolla

tehnyt niin arkielämässäni kuin osana opintojani, ja olen saanut jonkin verran hyvää palautetta kärsivällisyydestäni ja kyvystä selittää asiat käyttäjän osaamistasolle sopivalla tavalla. Kirjoittamisessa olen myös ollut aina jokseenkin hyvä, ja osaan oikeinkirjoitus-säännöt kohtalaisen hyvin. Valitettavasti minulla ei ole varsinaista koulutusta niin pedagogikasta, viestinnästä kuin suomen kielestäkään.

Gibsonilla (2015, 103-14) on myös oma listansa eri uravaihtoehtoista:

- Verkon ylläpitäjä
- Verkkoarkkitehti
- Järjestelmän ylläpitäjä
- Järjestelmäarkkitehti
- Verkkosivukehittäjä
- Sovelluskehittäjä
- Tietokantakehittäjä
- Tietoturva-asiantuntija
- Kouluttaja
- Tekninen kirjoittaja

Gibson esittää laajemman kirjon teknisiä virkoja. Tietokannat ovat muuten vaatimattoman teknisen osaamiseni alueella poikkeuksellinen vahvuus, ja olen miettinyt sitä aikaisemminkin vaihtoehtona työelämässä. Muutoin listalta potentiaalisina vaihtoehtoina löytyvät myös Beissen esittämät kouluttaja ja tekninen kirjoittaja.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

*Maanantai 11.9.2017*

Neljäs viikko alkaa mielenkiintoisissa merkeissä. Esimieheni on kolmen viikon lomalla, joten tulen saamaan enemmän tehtäviä muilta työntekijöiltä. Lisäksi hän oli viime viikolla kertonut help deskin siirtyvän täksi viikoksi toisen yksikön vastuulle.

Luvassa on epäilemättä uusia tehtäviä. Vanhoista tehtävistä palaamassa on luultavasti ainakin viime viikon suuri tehtävä, koska opettajan tietokoneen kovalevy oli vielä vaihtamatta uuteen. Myös ensimmäisellä viikolla aloittamani ohjeen Android-puhelimen käyttöönottoa varten tekemisestä loppuun oli ollut puhetta, mutta saa nähdä, mitä ohjeelle tapahtuu esimiehen ollessa poissa päättämästä lisättävästä sisällöstä.

Päivä oli pitkälti tuttua verkkaista sorttia. Tietohallinnon tiloissa oli paikalla tavallisen neljän tai viiden työntekijän sijaan kaksi minut mukaan lukien. Help deskin siirtäminen toiseen yksikköön oli hyvin aiheellista miehitystilanne huomioon ottaen.

Viime viikon tehtävä tuli saatettua onnelliseen päätökseensä käytyäni vaihtamassa viimeisen tietokoneen kovalevyn uuteen. Sain lisäksi jälleen uuden ohjeen tekemisen tehtäväksi. Tällä kertaa aiheena oli Windows-puhelimen päivittäminen versiosta 8.1 versioon 10. Ohje oli tähän asti tekemistäni selvästi lyhyin, ja ruutukaappauksetkin poikkeuksellisesti annettiin minulle valmiiksi. Ohjeen tekemisessä ei näistä syistä johtuen mennyt kauan, ja työtoverini ehti hyväksyä tuotoksen ennen päivän päättymistä.

#### *Tiistai 12.9.2017*

Tiistai alkaa sateisena läntisellä Uudellamaalla. Päivälle ei ole kovin paljoa luvassa aikaisempien tehtävien tultua valmiiksi eilen ja help deskin siirryttyä toiseen yksikköön. Heti aamusta oli työtoverin kanssa tarkoitus perehtyä erään käyttäjän sisäänkirjautumisongelmiin. Muita tehtäviä joudun kuitenkin vielä odottamaan.

Päivälle ei tosiaan osunut pientä näpertämistä ja hetkellistä kantoapuna toimimista lukuun ottamatta ollenkaan tehtäviä. Edes aamulle ennustamani käynti kirjautumisongelmaisen käyttäjän luona ei tapahtunut, ja tehtävä osoitettiin toiselle työntekijälle. Huomiseksi piti sentään olla jotain luvassa.

#### *Keskiviikko 13.9.2017*

Eilisen tapaan päivälle ei ole kovinkaan paljon tiedossa. Yksi tehtävä oli osoitettu minulle: eräässä opetustilassa yksi kannettava tietokone oli juuttunut lentotilaan, toisella ei pystynyt kirjautumaan sisään. Jälkimmäistä en ainakaan osaa ratkaista itse, joten saan sentään oppia jotain uutta päivän aikana. Muutoin päivä on tässä vaiheessa tyhjältä näyttävä kysymysmerkki.

Päivästä tuli jonkin verran eilistä mielenkiintoisempi. Kävi ilmi, että työtoverini oli ehtinyt jo hoitaa minulle osoitetun tehtävän. Tilannetta taisi sekoittaa useampikin väärinkäsitys. Sain kuitenkin tekemistä, kun help desk -tehtävät päätettiin aamulla ottaa takaisin yksikköömme.

Lisäksi sain tehtäväksi asentaa etäyhteyden kautta muutaman sovelluksen eräälle tietokoneelle. Minulle ei missään vaiheessa edes selvinnyt, missä kyseinen kone sijaitsi, joskin sovelluksista päätellen se oli tarkoitettu opiskelijakäyttöön. Etäyhteyden käyttö itsessään oli jokseenkin uusi kokemus, joskin yhtäläisyyksiä aikaisemmin käyttämiini ratkaisuihin kuten Haaga-Helian VDI-työpöydän etäkäyttöön siinä kyllä oli.

*Torstai 14.9.2017*

Torstai näyttää seuraavan viikolle ominaista trendiä, sillä tällekin päivälle ei ole etukäteen luvassa tehtäviä. Minulle ei eilen selvinnyt syytä sille, miksi help desk siirrettiin takaisin yksikköömme, joten en tiedä, kenelle kyseiset tehtävät tänään sattuvat. Joka tapauksessa päivän opetuksellinen arvo tulee riippumaan mahdollisista uusista tehtävistä.

Odotusten mukaisesti päivä osoittautui hiljaiseksi. Help desk -tehtävät pysyivät yhä yksikössämme, missä niiden oli tarkoituskin pysyä loppuviikon ajan. Puhelimessa puhumisen osalta ei viimeisten huomioiden jälkeen ole tapahtunut sanottavaa muutosta: kehitystä on yhä seurattava pitkällä aikavälillä.

Toinen tehtävä, jos sitä voi sellaiseksi edes kutsua, jota olen varsinaisten tehtävien puuttuessa tehnyt, on Service Manager -järjestelmään automaattisesti syötettyjen tikettien osoittaminen oikeille työntekijöille. Tiketin osoittamisen yhteydessä ongelmalle pitää lisäksi valita sopiva kategoria kuten ohjelmisto-ongelmat. Olen viikkojen aika oppinut jonkin verran, minkälaisia tehtäviä kukin tietohallinnon työntekijä yleensä hoitaa. Lisäksi joudun työntekijän fyysistä läsnäoloa mahdollisesti vaativien ongelmien tapauksessa huomioimaan, kummasta yksiköstä valitsen työntekijän. Joudun tässäkin tehtävässä usein vielä kysymään neuvoa muilta työntekijöiltä.

*Perjantai 15.9.2017*

Työtoverini kertoi eilen minulle uudesta tehtävästä, jonka aloitamme toden teolla joko ensi viikolla tai mahdollisesti jo tänään. Tehtävä on lähes toisinto viimekertaisesta suuresta tehtävästä: opetustilan tietokoneiden kovalevyt vaihdetaan uusiin ja nopeampiin, ja lopuksi käyttöjärjestelmät asennetaan uudestaan. Erilaista tällä kertaa kuitenkin on, että tietokoneet ovat kannettavia. En ole aikaisemmin tutustunut kannettavien tietokoneiden sisuksiin, ja oma, nykyistä edeltävä tietokoneeni oli myös kannettava, jonka kovalevyn sisällön asiaa paremmin tuntenut tuttavani aikoinaan pelasti tietokoneen tultua tiensä päähän, joten asia on minulle henkilökohtaisestikin jokseenkin kiinnostava.

En ole varma, kuinka paljon ehdimme aloittaa tehtävää tänään, mutta työtoverini on mennossa ensi viikolla lomalle, joten minun tulee vähintään osata tehtävän prosessi päivän loputtua. Siinä on myös päivän tavoitteeni. Uuden tehtävän lisäksi help desk -tehtävät jatkuvat vielä tämän päivän ennen siirtymistä toiseen yksikköön ensi viikoksi.

Päivä alkoi hitaasti: help deskiin ei tullut ainuttakaan puhelua. Loppupäivän aikana avustin työtoveriani muutamassa sekalaisessa tehtävässä, mutta huomionarvoisinta päivän aikana oli ennakoimani uusi tehtävä, joka osoittautui odotettua vaikeammaksi. Kovalevyn poistaminen kannettavasta vaatii ruuvimeisseliä mutta ei sinänsä ole kovinkaan vaikeaa pienen totuttelun jälkeen edes kaltaiselleni epäkäytännölliselle ihmiselle. Käyttöjärjestelmän asentaminen sen sijaan oli hieman monimutkaisempaa kuin aikaisemman vastaavanlaisen tehtävän tapauksessa. Nolostuksekseni onnistuin tekemään jotain väärin jokaisen tietokoneen paitsi yhden tapauksessa, joten maanantaina on jonkinasteinen sotku selvitetävänä toisen työntekijän kanssa. On arvioijan näkökulmasta kiinni, saavutinko päivälle asettamani tavoitteen: yhtäältä kyllä opin, miten tehtävä hoidetaan, mutta toisaalta en onnistunut siinä epäonnistumatta kertaakaan alusta loppuun itse.

### *Viikkoanalyysi*

Viikko oli opetukselliselta arvoltaan tehtävien vähäisyyden vuoksi luultavasti tähän asti vaatimattomin. Keskiviikkoinen kokemus toisen tietokoneen käytöstä etäyhteyden avulla oli mielenkiintoinen, mutta etäyhteyden luomisen varsinaiseksi oppimiseksi olisin tarvinnut jonkin verran kertausta. Tehtävä muistutti minua myös siitä, kuinka hyvinkin moneen eri tarkoitukseen on olemassa ilmaisia ohjelmia, joita myös ammattioppilaitokset voivat käyttää opetustarkoituksiin.

Perjantaina aloittamani uusi tehtävä kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamiseksi oli hyvä tilaisuus oppia käytännönläheisiä kykyjä. Tietotekniikkaa enemmän harrastaville ja etenkin laitteiden kanssa näpertelijöille ruuvimeisselin käyttö on arkipäiväistä ja itsestään selvää, mutta minulle se on hyvinkin poikkeuksellista ja vierasta. Tästä osoituksena oli yksi perjantaina mainitsemistani vaikeuksista: onnistuin sähköistä ruuvimeisseliä käyttämällä pilaamaan yhden ruuvin kannan. Kaiken kaikkiaan kuitenkin opin jonkin verran kannettavien purkamisesta, ja esimerkiksi jatkossa pystyisin uskoakseni itse pelastamaan hajonneen kannettavan tietokoneen kovalevyn sisällön, mihin olisin ennen tarvinnut jonkun muun apua. Ehkä opin myös olemaan varovainen käyttäessäni sähköistä ruuvimeisseliä etenkin erityisen pienten ruuvien kanssa.

Työskentelyni ei vieläkään ole kovinkaan itseohjautuvaa, vaan saan opastuksen yleensä työtovereilta. Tämän johdosta etenkin näin tyhjänä viikkona minun ei tarvinnut selvittää juurikaan asioita. Keskiviikkona asentaessani ohjelmia etäyhteyden avulla sain hieman virkistää muistiani siitä, mitä kaikkea tietokoneelle pitää asentaa Java-ohjelmointia varten. Lisäksi minua oli pyydetty asettamaan asennettavien internet-selainten automaattiset päivitykset pois päältä. Mozilla Firefoxin tapauksessa ratkaisu löytyy helposti asetuksista,

mutta Google Chrome tekee asiasta vaikeampaa. Löysin ehdotetun ratkaisun internetin keskustelupalstalta, mutta, koska kyseinen kone ei ole omassa käytössäni, en voi tietää, toimiko ratkaisu varmasti.

Viikon kyseenalaistamattomasti suurin ongelma oli pienten ruuvien käsittely. Hämmästyin itsekin, etten onnistunut hukkaamaan keskusvaraston nurkkaan luodussa sotkuisessa työtilassa käsittelemästäni 40:stä hyvin pienestä ruuvista ainuttakaan. Edelleen ruuvien käsittelyn hankaluudesta osoituksena oli aikaisemmin mainitsemani ruuvi, jonka kannan onnistuin pilaamaan. Lisäksi onnistuin asentamaan toiselle kannettavalle käyttöjärjestelmän jollain tavalla väärin seurattuani työtoverini ohjeita huonosti, ja kolmannen tapauksessa asennus juuttui alkuunsa huolimatta yrityksistäni seurata työtoverini ohjeita tarkemmin. Jokainen näistä ongelmista jäi työviikon loppumisen vuoksi ratkaisematta, ja ne ovat edessä ensi viikolla. En osaisi ratkaista kyseisistä ongelmista ainuttakaan itse, joten joudun jälleen turvautumaan muihin tietohallinnon työntekijöihin.

Tein tälläkin viikolla yhden käyttäjille tarkoitetun ohjeen, ja tiedän saavani tehdä lisää jatkossa, joten minun on hyvä perehtyä lisää asiantuntijoiden neuvoihin ohjeiden tekemisessä. Philip Hodgson on kirjoittanut aiheesta artikkelin Userfocus-sivustolle. (Userfocus, 2007.) Ohje on ikääntynyt, mikä näkyy esimerkiksi ehdotuksissa fyysisen ohjeen tekemiseen, mutta siinä on silti paljon hyödyllistä sisältöä. Artikkelin osio käyttöohjeiden antamisesta on erityisen keskeinen oman työni kannalta, sillä tekemäni ohjeet ovat nimenomaan lyhyitä ja tehty hyvin tarkasti määriteltyn tarkoitukseen tai käyttötapaukseen.

Hodgson luettelee seuraavia neuvoja käyttäjäystävällisten käyttöohjeiden antamiseen:

- Noudata askel askeleelta käydyissä ohjeissa oikeaa ajoitusta ja järjestystä.
- Kirjoita ohje tehdessäsi itse aiheena olevaa tehtävää.
- Käytä visualisointia apuvälineenä.
- Vältä pitkiä tekstikappaleita.
- Käytä jokapäiväistä kieltä ja käsitteistöä.
- Älä oletta käyttäjällä olevan aikaisempaa kokemusta tuotteen käytöstä.
- Testaa ohjetta antamalla kokemattomien käyttäjien käyttää sitä.

Olen toiminut useimpien Hodgsonin ohjeiden mukaisesti tähänkin asti ohjeita tehdessäni. Joidenkin kohtien seuraaminen on sinänsä itsestään selvää, kun ohjeet on tehty nimenomaan tiettyä käyttötapausta varten eikä yleisluontoiseksi käyttöohjeeksi laitetta tai ohjelmistoa varten. Esimerkiksi visualisointi on aivan olennaisessa asemassa tekemissäni ohjeissa ruutukaappausten keskeisyydestä ja suuresta määrästä johtuen. Ohjeiden testaaminen loppukäyttäjillä tai vastaavan osaamistason testikäyttäjillä ei valitettavasti ole minulle mahdollista, enkä usko esimieheni kokevan sitä tarpeelliseksi.

Hodgson antaa myös muutamia neuvoja sivujen ulkoasun suunnittelua varten:

- Varmista kirjainkoon olevan riittävän suuri.
- Varmista tekstin ja taustan välisen kontrastin olevan korkea.
- Vältä usean kirjasintyyppin käyttöä.
- Käytä lihavoitua tarkoituksenmukaisesti ja säästeliäästi.
- Käytä värikoodausta johdonmukaisesti.
- Jätä runsaasti tyhjää tilaa kuvien ja tekstikappaleiden väliin ja ympärille.
- Käytä johdonmukaista asettelua sivusta toiseen.
- Testaa värien käyttöä värisokeilla käyttäjillä.

Myös näistä neuvoista monet ovat itsestäänselviä ja pätevät tekstinkäsittelyssä yleensäkin. Esimerkkinä johdonmukaisesta värikoodauksesta on punaisen käyttö ohjeissani: aloin varhaisessa vaiheessa tekemään käyttämiini ruutukaappauksiin punaisia merkintöjä ohjaamaan käyttäjän katsetta, ja käytän tekstissä punaista viittaamaan näihin merkintöihin. Kuten aikaisemmin sanoin, värikoodauksenkaan testaaminen sopivilla testikäyttäjillä ei ole mahdollista. Toisaalta käytän ainoastaan yhtä lisäväriä ohjeissani, joten ainakaan sekaannusta ei värien käytöstä pitäisi seurata.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

*Maanantai 18.9.2017*

Viides viikko alkaa epätavallisen viileänä. Tietohallinnossa on nyt kaksi työntekijää lomalla. Toisesta yksiköstä oli tarkoitus tulla työntekijä paikkaamaan yksikkömme miesvajetta ja ehkä myös keksimään minulle tekemistä. On hieman erikoista tavata työtovereita ensimmäistä kertaa vielä tässä vaiheessa.

Help desk -tehtävät siirrettiin täksi viikoksi jo mainitun miesvajeen vuoksi toiseen yksikköön. Viimeviikkoisen tehtävän kovalevyjen vaihtamiseksi kannettaviin tietokoneisiin oli sen sijaan määrätty jatkua. Vieraileva työntekijä pystyy toivottavasti auttamaan perjantaina vastaan tulleiden ongelmien kanssa. Asetan näiden ongelmien ratkaisemisen päivän tavoitteeksi. On silti pidettävä mielessä tavoitteen saavuttamisen riippuvan toisenkin ihmisen aikataulusta. Ongelmien tultua ratkaistuksi pystyn kuitenkin toivottavasti jatkamaan tehtävää ilman uusia keskeytyksiä.

Perjantailta jatkunut tehtävä sai kummallisen käänteen. Mennessäni vierailevan työtoverin kanssa selvittämään työpisteelle jättämäni ongelmavyyhtiä löysinkin viisi kannettavaa tietokonetta kauniisti rivissä ja käyttövalmiina. Kommunikaation puute tekee tietämisestä vaikeaa, mutta kaikesta päätellen työtoverini oli perjantaina lähdettyäni jo kotiin käynyt ratkaisemassa tilanteen itse. On jälleen jokseenkin tulkinnanvaraista, saavutinko tässä tilanteessa päivän tavoitteen vai en.

Kaiken kaikkiaan kyseessä oli kuitenkin taas yksi hiljainen päivä. Työmaanani toimivia kannettavia tarvitaan huomenna opetuskäyttöön, joten en aloittanut työskentelyä uusien parissa, vaan vein valmiit koneet takaisin opetustilaan. Pystyn jatkamaan tehtävää aikaisintaan huomenna tuntien päätyttyä. Juurikaan muuta tekemistä päivälle ei tänäänkään osunut.

*Tiistai 19.9.2017*

Päivä ei näytä kovinkaan mielenkiintoiselta. Pystyn jatkamaan perjantaina aloitettua tehtävää vasta iltapäivällä tuntien loputtua. Muita tehtäviä päivälle ei ole, mutta uusia saattaa aina tulla. Ehkä työpäivän päätyttyä on enemmän kerrottavaa.

Päivästä tuli pitkälti ennustusten mukainen. Help desk päätettiin siirtää yksikköömme toisen yksikön työntekijän jäätyä kotiin sairastumisen vuoksi, mutta puheluita ei tullut ainutakaan. Jotkut päivät yksinkertaisesti ovat hiljaisempia kuin toiset. On lisäksi syytä huomioida, että jotkut henkilökunnan pitempiaikaisemmat jäsenet soittavat tottumuksesta suoraan ICT-tukipalveluiden työntekijöiden henkilökohtaisiin työnumeroihin yleisen help desk-numeron sijaan.

Tehtävä kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamiseksi jatkui iltapäivällä ja eteni ennalta-arvattavalla tahdilla. Ruuvien kantojen pilaamisen ehkäisemiseksi sain käydä lainaamassa tehtävään sopivampaa ruuvimeisseliä autotekniikan tiloista. Hyväksi onneksi sellainen löytyi. Ainoa ongelma tällä kertaa oli yksi kannettavista, joka ei suostunut asentamaan käyttöjärjestelmää muiden tavalla. Kysyn työtoveria huomenna avuksi ongelman ratkaisemisessa. Kaiken kaikkiaan sain kuitenkin täysin tyydyttävän määrän työtä tehtyä käytettävissä olleen työajan rajallisuuden huomioon ottaen.

*Keskiviikko 20.9.2017*

Keskiviikolle on luvassa lisää kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamista. Tietokoneita ei tänään tarvita opetuskäyttöön, joten minulla pitäisi olla riittävästi aikaa asettaa tehtävän saattaminen loppuun päivän tavoitteeksi, jos kiireellisempää tekemistä ei ilmaannu päivän aikana ja jos työtoverini osaa ja ehtii auttaa eilisen ongelman ja mahdollisesti tänään vastaan tulevien ongelmien kanssa. Lisäksi help desk -tehtävät jatkunevat, mikäli myös toisen yksikön miesvaje jatkuu. Joudun mahdollisesti hoitamaan help deskiä keskusvaraston väliaikaiselta työpisteeltäni käsin, minkä pitäisi olla mielenkiintoista.



Eilisten help desk -puhelujen puuttumiseen löytyi vaihtoehtoinen syy: help desk -puhelimessa olikin kaksi täysin erillistä asetusta soitonsiirrolle, joista vain toisessa oli soitonsiirto pois päältä. Sainkin vastata tällä kertaa muutamaa puhelua joskaan en kertaakaan keskusvarastolla, missä jatkoin kovalevyjen vaihtamista. Etenin niin paljon, kuin pystyin, mutta eilisen ongelmia tuottaneen tietokoneen lisäksi vielä kaksi tietokonetta aiheuttivat vaikeuksia, joiden kanssa työtoverini saa toivottavasti huomenna auttaa. Lisäksi kannettavia tietokoneita ei löytynyt opetustilasta yhtä monta, kuin ainakin muistaakseni oli tarkoitus. Päivän tavoite jäi siis saavuttamatta mutta ei varsinaisesti omasta syystäni.

*Torstai 21.9.2017*

Tehtävän kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamiseksi on määrä jatkua tänään, joskin omalta osaltani tekemistä ei ole kovin paljon jäljellä: lähes kaikki jäljellä olevasta työstä on kertyneiden ongelmatapauksen ratkomista, mitä en osaa itse tehdä. Otan päivän tavoitteeksi viimeisten löytämiäni koneiden viimeistelemisen. Muotoilen asian näin, koska ymmärtääkseni koneita piti olla enemmän, kuin opetustilasta löytyi.

Sain myös uuden tehtävän, jossa minun pitää päivittää erään kone- ja metallialan opettajan käyttämä ohjelmisto uusimpaan versioon. Päivitys asennetaan tällä kertaa verkkokansion kautta. Tehtävän ei pitäisi olla vaikea, joskin verkkokansion käyttäminen tällä tavalla on jokseenkin uutta minulle. Lisäksi help desk -tehtävät jatkuvat jälleen, mikäli miehitystilanne toisessa yksikössä jatkuu vajavaisena.

Päivän tavoite jäi jälleen saavuttamatta ilmeisesti työtoverini muiden kiireiden takia. Toisin sanoen kyseinen tehtävä ei edistynyt laisinkaan. Jatkossa tavoitteet kannattaa varmaankin valita omien tekemisien eikä jonkun toisen tekemisien perusteella. Help desk -tehtävät sentään jatkuivat osan päivästä tavalliseen tapaan.

Mainitsemani uusi tehtävä eteni ja valmistui onnistuneesti. Ohjelman uusimman version asentaminen sekä päivitysten lataaminen ja asentaminen ohjelman uusimpaan versioon lähinnä veivät tarpeettoman paljon aikaa. Osasyynä oli päivitykset, jotka jokaisen eri ohjelman lukuisen erikseen asennettavan osan kohdalla vaativat järjestelmänvalvojan sala-sanallista vahvistusta. Kokemus toisaalta antoi jonkinlaisen esimerkin ilmeisesti maksullista lisenssiä käyttävän ohjelman asentamiseen ja päivittämiseen liittyvistä erityispiirteistä.

*Perjantai 22.9.2017*

Tänään olisi viimeinen tilaisuus hoitaa tehtävä kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamiseksi loppuun tai ainakin jonkinlaiseen tyydyttävään pisteeseen, ennen kuin tehtävän minulle antanut työtoveri palaa viikon lomaltaan. Yritän patistaa vierailevaa työtoveria hoitamaan asian ja ratkaisemaan työskentelyni jatkumista estäneet ongelmat. Asian laittaminen päivän tavoitteeksi ei ole auttanut tuomaan toivottua lopputulosta kahden viime päivän aikana, joten jätän sen tällä kertaa väliin.

Muutoin päivä näyttää hiljaiselta. Saan epäilemättä vielä uusia tehtäviä päivän aikana, joten ehkä niistä on enemmän kerrottavaa päivän jälkeen. Help desk -tehtävien sijoittuminen yksiköiden välillä riippuu jälleen toisen yksikön tilanteesta.

Päivä tosiaan osoittautui hiljaiseksi. Help desk pidettiin toisessa yksikössä, eikä uusiakaan tehtäviä harjoittelijalle löytynyt. Toisaalta jo viikon kestänyt tehtävä sentään pääsi vihdoinkin etenemään työtoverini käytyä ratkaisemassa vaikeuksia aiheuttaneiden tietokoneiden ongelmat. Näin ollen viimeisetkin opetustilasta löytyneet tietokoneet ovat valmiita. Jäljelle jäi vain niiden vieminen takaisin paikalleen maanantaina.

### *Viikkoanalyysi*

Viime viikon tapaan kulunut viikko ei ole ollut ammatillisen kehityksen kannalta kovinkaan suotuista tehtävien vähäisyydestä johtuen. Työskentely kannettavien tietokoneiden parissa antoi tilaisuuden totutella lisää ruuvimeisselin käyttöön ja laitteiden purkamiseen, vaikka tehtävä ei sinänsä uusia ulottuvuuksia viime viikon työskentelyyn nähden saanutkaan. Toisaalta kertausta ei suotta kutsuta opintojen äidiksi: tehtävässä kehittyminen ei ala ja pääty työskentelytavan pintapuoliseen ymmärtämiseen.

Torstain uusi tehtävä toimi myös ensi kosketuksena joihinkin asioihin. Verkkokansioiden käyttö ei sinänsä ainakaan periaatteen tasolla ole minulle uusi asia, joskin olen nähnyt enemmän käyttäjille jaettuja virtuaalisia asemia esimerkiksi Haaga-Heliassa opiskellessa kuin erikseen etsittäviä verkkokansioita kuten tässä tapauksessa. Asiasta voisi olla mielenkiintoista oppia lisää joskus. Toinen asia tehtävän yhteydessä oli käyttäjätunnuksilla asennettavaan ja päivitettävään ohjelmaan liittyvät erityispiirteet. En ole varma, oliko kyseinen ohjelma yksinkertaisesti vanhanaikainen ja käyttäjäepäystävällinen näiltä osin vai oliko kyse yleisemmästäkin käytännöstä lisenssillä käytetyissä ohjelmissa.

Viikolta ei ole ainuttakaan hyvää esimerkkiä tehdystä selvitystyöstä. Ongelmia sen sijaan oli kannettavien tietokoneiden kanssa, joiden kovalevyjä vaihdoin. Kahden tietokoneen tapauksessa käyttöjärjestelmän muuten yksinkertaisessa asentamisessa oli ongelmia,

jotka liittyivät Luksian omaan järjestelmään, jota en ymmärrä riittävästi kertoakseni siitä mitään. Työtoverini ratkaisi ongelmat tekemällä tarvittavat muutokset tähän järjestelmään, jotta tietokoneiden automaattisesti Luksian verkon kautta aloittama käyttöjärjestelmän asennus käynnistyisi oikein. Kolmannen kannettavan tapauksessa tietokoneen kovalevy ei tuntunut irtoavan paikaltaan. Olin ajatellut tilanteen vaativan tietokoneen perusteellisempaa purkamista, mutta työtoverini menestyksekkääksi osoittautunut ratkaisu tilanteeseen oli yksinkertaisesti käyttää enemmän fyysistä voimaa.

Perehtyessäni niin päivätyötä kuin opinnäytetyötä tehdessä help desk -työskentelyyn olen törmännyt malliin, jossa help desk -tehtävät jaetaan numeroituihin tasoihin.

Tasot perustuvat työntekijöiden tekemiin tehtäviin ja käsiteltävien ongelmien ratkaisujen hankaluuteen: korkeamman tason tehtävät vaativat enemmän ja erikoistuneempaa osaamista ja kokemusta. Käyn seuraavaksi kaikki tasot läpi, ja pohdin niiden roolia omassa työnteossani ja ammatillisessa kehityksessäni.

Ensimmäinen taso, jota kaikki asiantuntijat eivät edes huomioi, on taso numero 0. Tason 0 help desk tarkoittaa ratkaisuja, jotka eivät vaadi tuen työntekijän osallistumista, kuten automaattisia palveluita ja itsepalvelua. Esimerkkinä tästä olisi automaattinen palvelu, jolla käyttäjä voi resetoida salasansa. Taso käsittää myös käyttäjien saatavilla olevat ohjeet. Tästä näkökulmasta voisi sanoa, että teen työssäni epäsuorasti jonkin verran myös tason 0 help desk -työtä, vaikka taso käsittää paljon myös sellaisia ratkaisuja, joiden tarjoamiseen en ole osallinen. (Joe Hertvik: Tech Machinist 2015.)

Taso 1 viittaa help desk -työskentelyn perustasoon. Tämän tason työntekijöiden tehtäviin kuuluu puheluihin vastaaminen, ongelmien tunnistaminen ja välittäminen tarvittaessa eteenpäin korkeampien tasojen työntekijöille sekä kevyempi ongelmanratkonta. Oman työni kannalta tämä taso on keskeisin, ja se on aloitteleville tuen työntekijöille luontevin kokeneempien työntekijöiden keskittyessä haastavampiin ongelmiin. Pidän todennäköisenä, että etsin tämänkaltaisia töitä myös opintojeni päätyttyä. (Project-management.com 2016.)

Taso 2 edustaa korkeamman tason teknistä tukea. Tason 2 työntekijät ovat erityisosaajia, jotka vastaavat useimmista tason 1 työntekijöille liian haastavista tehtävistä. He perehtyvät tarkemmin käyttäjien yksittäisiin ongelmiin kuten laitevikoihin ja ohjelmisto-ongelmiin ja usein joutuvat myös jalkautumaan ratkaistakseen ne. Organisaatiosta riippuen tämän tason työntekijät saattavat ratkaista vain ennestään tunnettuja ongelmia tai he voivat myös selvittää uusia ratkaisuja vastaan tuleviin uusiin ongelmiin. Oman työskentelyni voi ajoit-

tain katsoa kuuluvan myös tälle tasolle, joskin ratkaisujen tunnistaminen on tavallisesti yhä työtovereideni vastuulla.

Tasolle 3 kuuluu kaikkein monimutkaisin ja haastavin teknisen tuen työ. Kyse on usein organisaation laajasti käyttämien teknisten ratkaisujen ylläpidosta ja huollosta. Ratkaisujen löytäminen uusiin ongelmiin kuuluu tyypillisesti tämän tason työntekijöille. Työntekijät saattavat yrityksestä riippuen toimia myös tuotekehityksessä.

Toisinaan puhutaan myös tasosta 4. Tällä viitataan yrityksen ulkopuolisiin tahoihin, joille ongelmia saatetaan välittää. Kyseessä voi olla laitteiden ja ohjelmistojen tarjoajista, jotka tarjoavat myös tukea tuotteilleen. Tavanomainen esimerkki olisi tulostimien ja kopiokoneiden huolto, mutta yrityksellä voi sen toimialasta ja tarpeista riippuen olla erikoisempiakin laitteisto- ja ohjelmistoratkaisuja käytössä, jotka edellyttävät tukea suoraan tarjoajilta.

Teknisen tuen tasojen ymmärtäminen on hyödyllistä kaikille help desk -työntekijöille. Tasojen merkitys on usein konkreettisempi suurissa yrityksissä. Luksian ICT-tukipalveluissa erot tasojen välillä hälvenevät työntekijöiden pienen määrän vuoksi. Joillain työntekijöillä on oma osaamisalue, jolle he ennen kaikkea keskittyvät, missä tapauksessa heitä voisi luonnehtia tasojen 2 ja 3 työntekijöiksi. Toiset työntekijät kuitenkin vastaavat laajasta kirjosta tehtäviä, jotka kattavat tasot 1, 2 ja 3. Omat valmiuteni sopivat lähinnä tason 1 tehtäville, mutta, mikäli jatkan myös tulevaisuudessa teknisen tuen töissä, saatan päätyä korkeammankin tason tehtäviin.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

*Maanantai 25.9.2017*

Kuudennen viikon alkaminen merkitsee opinnäytetyön puolivälin saavuttamista. Alkavassa päivässä sinänsä ei sen sijaan ole juurikaan mitään huomionarvoista. Viikon lomalla ollut työtoverini kylläkin palaa töihin, millä saattaa olla vaikutuksensa minulle osoitettujen tehtävien määrään edeltävään viikkoon verrattuna.

Päivän tehtävien osalta ei ole paljoa kerrottavaa. Jo toissa viikolla aloitetusta tehtävästä kannettavien tietokoneiden kovalevyjen vaihtamiseksi on tänä päiväksi jäljellä kolmen tietokoneen vieminen takaisin opetustilaan ja tiedusteleminen palaavalta työtoverilta mahdollisesti vielä jäljellä olevista tietokoneista. Help deskin sijoittuminen yksiköiden välillä niin ikään jää taas kerran nähtäväksi.

Kuluneiden viikkojen trendi jatkuu yhä, sillä päivä osoittautui hyvin hiljaiseksi. Jopa help desk pidettiin toisessa yksikössä koko päivän. Jatkoin toissaviikkoista tehtävää viemällä valmiit kannettavat takaisin opetustilaan, missä kysyin tuntia pitäneeltä opettajalta puuttuneista koneista. Opettaja tiesi, mistä löytyisi kaksi puuttuvista koneista, jotka työtoverini päätti ottaa tehtäväkseen. Koneita on ilmeisesti vielä yksi jäljellä, mutta viimeisen löytämisestä tuskin tulee minun tehtäväni.

#### *Tiistai 26.9.2017*

Alkuviikko on ollut sumuinen, eikä tiistai ole poikkeus. Alkava päivä sen sijaan näyttää huomattavasti vähemmän mielenkiintoiselta. Päivälle ei ole etukäteen tiedossa tehtäviä, ja odotusten mukaisesti help desk pysyy toisessa yksikössä. Tämänkaltaiset päivät tekevät työstäni helppoa ja opinnäytetyöni tekemisestä vaikeaa.

Muutoin hiljaista päivää värittivät kaksi saamaani tehtävää. Ensimmäisessä sain tutkia osalla kyseisen toimipisteen tietokoneista esiintyneitä vaikeuksia vierailla kaupungin virallisilla sivuilla. Oma tehtäväni koostui lähinnä muutaman ennalta ohjeistetun, mahdollisesti syyllisen asetuksen tarkistamisesta ja vertaamisesta toimivan ja toimimattoman tietokoneen välillä. Tietoverkkoihin erikoistunut työtoverini tunnisti ja ratkaisi ongelman myöhemmin löytämiäni tietojen perusteella. Verkkojen toimintaan liittyvät yksityiskohdat ovat minulle liian edistynyttä asiaa, mutta ainakin opin saamistani ohjeistuksista joitain hyödyllisiä keinoja verkkoyhteyksiä koskevien tietojen löytämiseksi tietokoneesta.

Toisessa tehtävässä sain ratkottavakseni erään käyttäjän tulostinongelmat. Käyttäjä ja tulostin eivät olleet ensituttavuuksia, vaan kyseisen tulostimen kanssa on aikaisemminkin ollut vaikeuksia. Menin paikalle työtoverini annettua ohjeita tilanteen ratkaisemiseksi, mutta en saanut tulostinta toimimaan. Päätin oma-aloitteisesti kokeilla hakukoneella löytämiäni ja itse keksimiäni mahdollisia ratkaisuja, mutta onnistuinkin ainoastaan pahentamaan tilannetta entisestään. Työpäivä ehti päättyä, ennen kuin työtoverini oli vapaa auttamaan ongelmassa, joten tilanteen ratkaiseminen jäi huomiselle. Tästä kokemuksesta saatoin oppia olemaan vähemmän oma-aloitteinen tai ainakin varovaisempi vieraiden laitteiden kanssa.

#### *Keskiviikko 27.9.2017*

Keskiviikko näyttää seuraavan tuttua trendiä. Alkavalle päivälle ei ole tehtäviä lukuun ottamatta eilen epäonnistunutta yritystä korjata käyttäjän tulostin, joka tulisi saattaa jonkinlaiseen mielekkääseen päätökseen. Jää nähtäväksi, onko tehtävässä enää tekemistä mi-

nulle, vai saako työtoverini hoitaa tilanteen kokonaan itse. Toivottavasti työskentely muiden mahdollisesti vielä päivän aikana saamieni tehtävien kanssa osoittautuu vähemmän epäonniseksi.

Päivä osoittautui jälleen hiljaiseksi, eikä uusia tehtäviä löytynyt harjoittelijalle päivän aikana. Työtoveri kävi selvittämässä eilisen käyttäjän tulostintilanteen: ongelmat käytännössä johtuivat laitteen iästä ja vanhanaikaisuudesta. Ratkaisu käyttäjälle oli jatkossa käyttää kollegan tulostinta ja tarvittaessa pyytää uutta laitetta virallisten väylien kautta.

#### *Torstai 28.9.2017*

Ennakkotietojen mukaan torstai ei poikkea viime aikojen trendistä. Päivälle ei ole tehtäviä tiedossa, ja help desk on ainakin tähän asti tällä viikolla pidetty johdonmukaisesti toisessa yksikössä. On jälleen mahdollisista uusista tehtävistä kiinni, kuinka mielenkiintoinen päivästä tulee.

Ennalta-arvattavasti päivästä tuli hiljainen. Hiljaisuutta rikkoi lähinnä help deskin siirtyminen yksikköömme kesken päivän, minkä ansiosta sain muutaman puhelun verran tekemistä. Tehtävien vähäisyys sinänsä seuraa loogisesti työn luonteesta ja osaamiseni puutteellisuudesta. Näin laaja-alaista osaamista vaativissa tehtävissä toimiminen tehokkaasti ei luultavasti ole mahdollista ilman vuosien kokemusta tai epärealistisen perinpohjaista perehdytystä. Suppeammin määritelty ja matalamman osaamiskynnyksen työkuva olisi omalta kannaltani realistisempi vaihtoehto varsinaista palkkatyötä varten jatkossa.

#### *Perjantai 29.9.2017*

Perjantai ei tuo odotusten osalta muutosta viikon profiiliin. Päivälle ei ole ennalta tiedossa tehtäviä, joskin help deskin sijoittuminen on vielä auki. Uudet tehtävät ovat jälleen mahdollisia, mutta tähänastisen viikon kokemusten perusteella ei olisi yllättävää, jos sopivia tehtäviä ei löytyisi tänäänkään.

Aamulla en ollut työpisteelleni istuuduttua ehtinyt ottaa takkiakaan pois, kun puhelin jo soi. Puhelu jäi kuitenkin päivän ainoaksi, kun eilisen jäljiltä käytöstä pois otettu soitonsiirto otettiin taas käyttöön. Loppupäivä noudattikin odotuksia uskollisesti, eikä minkäänlaista tunnistettavaa osaamisen kehittymistä päässyt päivän aikana tapahtumaan. Ennakoin ensi viikon kuitenkin tuovan tilanteeseen muutoksen.

#### *Viikkoanalyysi*

Kulunut viikko oli kolmas ainakin oman työskentelyni kannalta hyvin hiljaisen viikon sarjassa. Ensisijainen syy viikkojen suhteelliseen hiljaisuuteen on ollut esimieheni loma: hänen ollessaan poissa minulle ja osaamiseni tasolle sopivien tehtävien löytäminen on jäänyt muiden työntekijöiden harteille. He ovat selvästi päteviä työssään, mutta he työskentelevät pikemminkin itseohjautuvasti kuin muita ohjaten. Lisäksi monilla heistä on jokin erikoistuneempi osaamisalue, jolle he keskittyvät, joten heidän työnkuvaansa eivät usein edes kuulu sellaiset tehtävät, joita uusi työntekijä ilman samaa erikoisosaamista ja kokemusta voisi tehdä. Tämä heijastuu tietenkin oman osaamiseni kehitykseen vaatimattomana edistysenä.

Viikon opettavaisin kokemus oli luultavasti tiistaiaamulta. Tehtävääni kuului käydä ammat-tioppilaitoksen uusimman toimipisteen tiloissa tutkimassa erikoista verkko-ongelmaa, jonka seurauksena yhdellä työntekijän tietokoneella pääsi selaimella kaupungin virallisille sivuille ja muiden koneilla ei. Selvittäminen tapahtui vertaamalla oikein toimineen tietokoneen ja yhden toimimattoman koneen tiettyjä asetuksia. Tietoverkkoihin erikoistunut tietohallinnon työntekijä oli ennalta ohjeistanut minulle, mitä asetuksia minun tulisi katsoa, ja jouduin lopulta myös soittamaan hänelle paikan päältä. Kokemus opetti minulle jonkin verran juuri näistä asetuksista ja verkkoyhteyksien toiminnasta, vaikka yleisesti ottaen aihepiiri on minulle yhä erittäin vieras.

Paras viikolta mieleen tuleva esimerkki tekemästani selvitystyöstä on myös peräisin tiistailta. Päivän toisessa mielenkiintoisessa tehtävässä sain työkseni käyttäjän tulostinongelmien ratkaisemisen. Osana yrittämistäni etsin hakukoneella mahdollisia ratkaisuja ja jopa kokeilin yhtä, ennen kuin päädyin improvisoimaan ja tekemään tilanteesta vielä paremman: alkuperäinen ongelma oli tietyltä sivustolta tulostamisen johdonmukainen epäonnistuminen, mutta minun toimenpiteideni jälkeen tietokone ei enää edes tunnistanut koko tulostinta. Tämän ongelman, joka itse aiheuttamanani oli epäilemättä pahin viikon ja mahdollisesti koko harjoittelun aikana kohtaamani ongelma, sai ratkaista työtoverini.

Help desk -työn keskeisin tehtävä on ongelmienhallinta (incident management). Tällä tarkoitetaan käyttäjien ilmoittamien ongelmatilanteiden käsittelyä ensimmäisestä yhteydenotosta aina tilanteen ratkaisemiseen saakka. Tämä tehtävä kuuluu olennaisena osana työnkuvaa viime viikolla kuvaamassani mallissa tason 1 help desk -työntekijöille.

Ongelmienhallinta toistuvana tehtävänä mallinnetaan usein prosessiksi. Tällä viikolla esitelen kaksi eri mallia tästä prosessista ja vertaan niitä käytäntöön ja omiin kokemuksiini Luksian ICT-tukipalveluissa. Pohdin mallien soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta

omaan työhöni pienessä ICT-tukipalveluyksikössä. Huomattakoon myös, että tässä analyysissä käsittelemäni ”ongelmat” tarkoittavat käytännössä samaa asiaa kuin aikaisemmillä viikoilla mainitsemani ”tiketit”: tiketillä viitataan hallintajärjestelmään kirjattuun ongelmaan.

Beisse esittelee oman mallinsa ongelmienhallintaprosessista teoksessaan *A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists* (2013, 233):

- Vastaanota ongelma.
- Seulo ongelma alustavasti.
- Autentikoi käyttäjä.
- Kirjaa ongelma.
- Seulo ongelma.
- Priorisoi ongelma.
- Osoita ongelma työntekijälle.
- Seuraa ongelma.
- Eskaloi ongelma.
- Selvitä ongelma.
- Sulje ongelma.
- Arkistoi ongelma.

Beissen malli näyttää monine askeleineen mutkikkaalta, mutta käytännössä se kuvastaa melko hyvin omaa työskentelyäni Luksiassa. Jotkin askeleet, kuten käyttäjän autentikointi ja tapauksen eskalointi eivät ole relevantteja: yhteyttä ottavat käyttäjät ovat help deskin asiakkaita, kunhan heidän ongelmansa kuuluu help deskille, ja eskaloinnista korkeammille help deskin tasoille puhuminen ei ole mielekästä Luksian ICT-tukipalveluiden kokoisessa yksikössä, kuten viime viikon analyysissä kuvasin. Ongelmien arkistoinnin merkittävyydestä en osaa sanoa mitään Luksian kontekstissa, sillä oma työni loppuu aina viimeistään ongelman merkitsemisellä ratkaistuksi. Työni kannalta mielekkäidenkin askelten osalta on syytä huomata, että joidenkin niistä niiden läpikäyminen voi usein olla hyvinkin epämuodollista tai nopeaa, ja niiden huomioiminen prosessia mallintaessa on mielekästä lähinnä akateemisesta näkökulmasta.

Toinen käyttämäni malli noudattaa ICT-alalla laajalti käytettyä ITIL-prosessikehystä (BMC 2016):

- Tunnista ongelma.
- Kirjaa ongelma.
- Kategorisoi ongelma.
- Priorisoi ongelma.
- Diagnosoi ongelma alustavasti.
- Eskaloi ongelma tarvittaessa.
- Selvitä ongelma.
- Sulje ongelma.
- Ole yhteydessä käyttäjien kanssa koko ongelman elinkaaren ajan.



ITIL:n mukainen malli on hieman yksinkertaisempi: tiettyjä askelia ei erikseen mainita, mikä ei ole suuri ongelma, sillä ne on helppo mieltää luonteviksi osiksi muita askelia. Esimerkiksi ongelman ”tunnistaminen” ylimalkaisena ilmaisuna voidaan tulkita käsittämään niin ensimmäisen yhteydenoton kuin alustavan seulomisen. Niin ikään ongelman osoittaminen työntekijälle voidaan nähdä osana ongelman eskalointia, joskin on mahdollista, että suuremmissa organisaatioissa tason 1 help desk -työntekijät eivät edes osoita ongelmia suoraan tason 2 työntekijöille, vaan tämä kuuluu joko tason 2 työntekijöille itselleen tai heidän esimiehelleen. Lisäksi malli huomioi erikseen yhteydenpidon käyttäjän kanssa. Luksian ICT-tukipalveluissa yhteydenpito pidetään luultavasti hieman rajallisempana, kuin ITIL ohjeistaisi. Tämä on luultavasti luontevinta tunnistaa pikemminkin suomalaisen kulttuurin erityispiirteeksi yleensä kuin varsinaiseksi puutteeksi asiakaspalvelussa.

Tarkastelemani mallit ovat päteviä, mutta ne ovat tarkoituksenmukaisempia suurissa organisaatioissa, joissa help desk on selvästi jaettu tasoihin viime viikon analyysini mukaisesti. Luksian kokoisessa organisaatiossa erinäiset epämuodollisuudet ongelmienhallinnassa eivät ole kovinkaan haitallisia, sillä tiketin käsittelemisen ja itse ongelmatilanteen ratkaisemisen hoitavat usein yksi ja sama henkilö. Mallien yhtymäkohdissa omaan työskentelyyni on lisäksi syytä huomioda, että ongelmienhallintaprosessi seuraa pitkälti käyttämämme ohjelman, Microsoft Service Managerin käyttöliittymää ongelmien kirjaamisessa.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

*Maanantai 2.10.2017*

Viikko alkaa uutisilla, joiden pitäisi olla myönteisiä opinnäytetyöni kannalta: esimieheni on palaamassa kolmen viikon lomaltaan. Hänen aktiivisuutensa sopivien tehtävien löytämisessä minulle teki kolmesta ensimmäisestä seurantaviikosta selvästi osallistavampia ja mielenkiintoisempia kuin hänen poissaolonsa leimaamasta kolmesta viime viikosta. Lyhyesti sanottuna minulla pitäisi olla enemmän aiheita käsiteltäväksi merkinnöissäni jäljellä olevien seurantaviikkojen aikana.

Maanantai itsessään sen sijaan ei toistaiseksi näytä erilaiselta viime viikkojen päiviin verrattuna, sillä tehtäviä ei päivälle ole etukäteen tiedossa. Help deskin sijoittuminen tällä viikolla niin ikään on vielä arvoitus. Olen kuitenkin optimistinen päivän kannalta.

Aamuisista pohdinnoistani huolimatta päivästä tuli melko hiljainen. Help desk pidettiin yksikössämme, minkä epäilen pysyvän asian laitana koko viikon ajan hyvän miehitystilan-

teemme ansiosta. Muutamaan puheluun vastaamisen lisäksi sain jalkautua yhden tehtävän ajaksi. Käyttäjällä oli ollut vaikeuksia täyttää PDF-muotoista lomaketta Adobe Acrobat Reader -ohjelmalla. Pohdinnasta ja kokeiluista huolimatta tilanteeseen ei löytynyt sopivaa ratkaisua: lomake oli yksinkertaisesti huonosti tehty. Opastin käyttäjää ottamaan yhteyttä lomakkeen lähettäjään tilanteen tiimoilta.

*Tiistai 3.10.2017*

Sade ja tuuli tekevät tiistaiaamusta tavallista haastavamman. Työpäivä sen sijaan näyttää tyypillisen hiljaiselta. Olen luultavasti yhteydessä vielä eiliseen lomakkeen kanssa painiskelleeseen käyttäjään tilanteen etenemisestä, mutta muuten päivälle ei ole help desk -työskentelyn lisäksi tehtäviä tässä vaiheessa luvassa.

Päivä oli tuttuun tapaan melko hiljainen. Puhelin ei soinut paljoa, eikä eilisen tehtävän käyttäjä vielä vastannut lähettämääni sähköpostiin. Mielenkiintoisemman päivästä kuitenkin teki käyttäjä, joka oli saanut uuden työpuhelimien uudella SIM-kortilla. Sain tehtäväkseni auttaa häntä puhelimen käyttöönotossa. Laitteen käyttöönotto sinänsä oli ongelmallista, mutta uuden SIM-kortin käyttöönotto edellytti käyttäjän sähköpostitse saaman dokumentin tulostamista, allekirjoittamista, skannaamista ja lähettämistä oikealle tietohallinnon työntekijälle. Prosessissa oli hankaluutensa ensin jo käyttäjän sähköpostiin kirjautumisessa ja myöhemmin monitoimilaitteen turvatulostusjärjestelmän käytössä. Jouduin tehtävän aikana turvautumaan enemmän esimieheni ja jopa satunnaisten henkilökunnan jäsenten apuun, kuin mitä odottaisin itseltäni, joten kokemus oli hieman lannistava. Tehtävä kuitenkin tuli lopulta valmiiksi, eikä käyttäjä vaikuttanut vaivautuneelta viivästyksistä huolimatta.

*Keskiviikko 4.10.2017*

Kuluneiden viikkojen trendi jatkuu edelleen. Suurempia tai muista syistä etukäteen tietooni tulleita tehtäviä ei minulle vielä ole löytynyt, mutta ainakin viikko tähän asti on ollut verrattain aktiivinen. Mahdollisten uusien tehtävien lisäksi tekemistä pitäisi ennustetusti löytyä help desk -työskentelystä.

Päivälle ei sattunut uusia, suurempia tehtäviä, mutta pienempää tekemistä riitti jonkin verran. Eräs käyttäjä tarvitsi apua videon lisäämisessä Luksian Facebook-sivulle suoraan iPad-taulutietokoneelta: kävin paikan päällä neuvomassa toivotuin lopputuloksin. Lisäksi minun oli määrä käydä asentamassa toiselle käyttäjälle uusi näppäimistö, mutta käyttäjä itse eikä kukaan muukaan ollut paikalla kertomassa, mikä työhuoneen tietokoneista oli

kyseisen käyttäjän. Käyn varmaankin huomenna paikalla uudestaan. Muutoin päivään kuului lähinnä puhelimeen vastaamista ja sähköpostien lähettämistä.

#### *Torstai 5.10.2017*

Ennuste torstaille on sikäli virkistävä poikkeus, että päivälle on sentään jotain tiedossa. Eilen saamani pieni tehtävä uuden näppäimistön asentamiseksi käyttäjälle jäi kesken, joten yritän tänään uudestaan. Muilta osin päivä näyttääkin sitten tavalliselta, hiljaiselta sellaiselta help desk -tehtävineen.

Päivästä ei jäänyt paljonkaan kerrottavaa. Sain asennettua mainitsemani näppäimistön onnistuneesti käyttäjän satuttua itse paikalle. Help deskiin sen sijaan ei soitettu päivän aikana ainuttakaan kertaa. Tällaiset työpäivät eivät ole kovinkaan suotuisia ammatillisen ja teknisen osaamiseni kehityksen kannalta.

#### *Perjantai 6.10.2017*

Perjantaista ei ole etukäteen paljon sanottavaa. Tehtäviä päivälle ei help deskiä lukuun ottamatta ole tiedossa, joten olisi perusteltua odottaa päivästä tulevan hiljainen. Jää nähtäväksi, onko iltapäivällä kerrottavaa enemmän.

Sain aamulla yksinkertaisen tehtävän: erään opetustilan videotykin asetuksia oli muutettu, ja kuva näkyi ylösalaisin. Kävin paikan päällä näyttämässä ongelmasta ilmoittaneelle opettajalle, miten kuva käännetään oikein päin. Työtoverini oli etukäteen näyttänyt minulle, mistä olennainen asetus muutetaan, joten tehtävä oli hyvin helppo. Toisaalta tulin sentään oppineeksi samalla jotain uutta.

Myöhemmin päivällä sain liittyä kahden työtoverini seuraan asentamaan muutaman tietokoneen käytettäväksi opetustilassa toisessa yksikössä. Osuuteni tehtävässä oli toimia lähinnä kantoapuna ja kiinnittää johtoja, joten opetuksellista arvoa kokemuksessa ei siinänsä ollut. Tehtävä keskeytyi palvelinongelman ja erään tarvittavan adapterin puuttumisen vuoksi, mutta toinen työtovereistani palasi itsekseen myöhemmin tekemään tehtävän loppuun yksipuolisesti tekemänsä päätöksen seurauksena.

#### *Viikkoanalyysi*

Päättynyt viikko on ollut viime viikkoihin verrattuna askel parempaan suuntaan tehtävien määrän kannalta. Opinnäytetyön kannalta valitettavaa kuitenkin on, että saamani tehtävät

eivät ole sisältäneet paljonkaan uusia asioita tai edes hyödyllistä kertaamista. Tehtävien aiheet ovat olleet lähinnä hyvin arkisia ja sisältö sellaista, mikä on ollut minulle tuttua jo ennen opinnäytetyön tekemisen aloittamista. Näin ollen osaamiseni kehittymistä ei viikon aikana ole tapahtunut kovinkaan paljon: maanantaina opin, että on olemassa täytettäviä PDF-lomakkeita, tiistaina opin ehkä jotain uutta Luksian turvatulostimien käytöstä, ja perjantaina opin kääntämään videotykin kuvan ylösalaisin. Yleisemmällä tasolla voi tietenkin olla mahdollista todeta, että help desk -puhelut itsessään kerryttävät kokemusta asiakaspalvelusta, ja että kokemus erilaisten älypuhelimien ja taulutietokoneiden käytöstä on vähäisissäkin määrin arvokasta.

Aikaisemmin mainitsemani viikon tehtävien sisällön tuttuuden vuoksi minulla ei ole esimerkkejä selvitystyöstä, jota olisin viikon aikana joutunut tekemään. Lisäksi saan edelleen ratkaisut tehtäviin usein työtovereiltani tehtävän saamisen yhteydessä. Useimmissa tapauksissa he ovat tehtävieni kannalta ilmeisin tiedonlähde.

Maanantainen ongelmani PDF-lomakkeen täyttämisessä ei ollut kovinkaan mielenkiintoinen sikäli, että siihen ei ollut kunnollista ratkaisua. Jos ongelma on, että lomaketta, jonka käyttäjän on tarkoitus täyttää, ei ole mahdollista ainakaan millään kohtalaisen helpolla tavalla täyttää, on ongelma pikemminkin lomakkeen tekijällä kuin kellään muulla. Tiistaina kohtasin ensin vaikeuksia käyttäjän sähköpostiin kirjautumisessa. Ongelma oli yksinkertaisesti se, että en tiennyt, mistä henkilökunnan sähköpostiin kuuluisi siinä tilanteessa kirjautua, ja ratkaisu ongelmaan oli antaa esimieheni kertoa oikea vastaus. Sitäkin enemmän ongelmia tiistaina aiheutti turvatulostimen käyttö, missä tapauksessa ongelmat johtuivat omasta kokemattomuudestani laitteen kanssa. Ongelmien ratkaisemisessa auttoi sillä kertaa paikalle sattunut työntekijä, jolla oli enemmän kokemusta laitteen kanssa.

Kirjoitin kolmannella seurantaviikolla viikkoanalyysissäni vaihtoehtoisista uravalinnoista help desk -työntekijälle. Tämän viikon tehtävissäni ei nähdäkseni ollut hyvää tarttumapintaa vaihtoehtoisten toimintamallien ja kehitysideoiden pohdintaan, joten jatkan samankaltaisella aiheella tällä kertaa. Aion pohtia help desk -työtä, tulevaisuutta help desk -työläisenä ja ennen kaikkea mahdollisuuksia urakehitykseen kyseisestä työstä. Käyn läpi valikoimieni asiantuntijalähteiden näkemystä asiasta, ja heijastan niitä omiin kokemuksiini ja tulevaisuudennäkymiini perustuen omiin luonteenpiirteisiini, vahvuuksiini ja mieltymyksiini.

Ensimmäisenä tarkastelen Thomas Hoffmanin artikkelia Computerworld-sivustolla (Computerworld 2008). Artikkelissa on haastateltu laaja-alaisesti lukuisia IT-alan asiantuntijoita, joiden näkemykset aiheesta ovat usein eriäväisiä. Monet haastateltavista ovat itse työ-

kennelleet help desk -tehtävissä ja edenneet vaativampiin ja esimiestehtäviin, joten rohkeava viesti työn tuomista mahdollisuuksista on selvästi edustettuna.

Help desk -työn hyväksi puoliksi mainitaan mahdollisuudet paitsi kehittää ihmistaitojaan ja luoda kontakteja mutta myös oppia monipuolisesti ja laaja-alaisesti työn kautta IT-alasta tai päinvastaisesti erikoistua tarkemmin määriteltyn aiheeseen. Järjestelmänhallintatehtävät, datakeskustehtävät ja tietoverkkojenhallintatehtävät mainitaan luontevina mahdollisuuksina urallaan eteneville help desk -osaajille. Toisaalta jopa liiketoiminta-analyytikon työ tulee esille vähemmän teknisenä vaihtoehtona ongelmanratkaisukeskeisille ja ihmistaitoisille help desk -työntekijöille, joilla on laaja ymmärrys yritysten toimintatavoista.

Myös poikkipuolisempia näkemyksiä on edustettuna. Help desk -tehtäviin palkattu työntekijä mielletään helposti nimenomaan help desk -työntekijäksi, ja parhaaksi mahdollisuudeksi työtehtävissä etenemisessä todetaan esimiehensä asemaan siirtyminen. Laajalti jaettu näkemys näyttää olevan, että uralla eteneminen edellyttää oman osaamisen määrätietoista kehittämistä ja todennäköisesti myös toiseen yritykseen siirtymistä.

Aiheesta kertoo myös Robert Half -yrityksen sivustolla julkaistu blogi (Robert Half 2015). Blogi mainitsee heikon palkan sekä etenemismahdollisuuksien ja ammatillisten kehittämismahdollisuuksien puuttumisen tavallisina syinä help desk -työntekijöiden tyytymättömyyteen työhönsä. Ratkaisuksi urallaan etenemiselle tarjotaan alan trendien ymmärtämistä ja oman osaamisen kehittämistä. Kohteista oman osaamisen kehittämiseksi mainitaan esimerkkeinä tekniset taidot liittyen niin tietoverkkoihin, pilvipalveluihin kuin eri käyttöjärjestelmiin sekä muut taidot kuten asiakaslähtöinen asenne, kuuntelutaidot, ongelmanratkaisutaidot ja viestintätaidot.

Päätin lisäksi tarkastella verkkokeskustelua aiheesta vaihtoehtoisena lähteenä suuremmille kanaville. Urallaan etenemistä havittelevia help desk -työntekijöitä löytyy kaikenlaisilta keskustelupalstoilta etsimässä neuvoa. Esimerkiksi Quora-sivustolla (Quora 2017) help desk -työn tulevaisuudennäkymistä tiedusteleva käyttäjä on saanut kirjon vastauksia. Esille tulee pessimistisempiä näkemyksiä mukaan lukien tehtävien ulkoistaminen halpatyövoiman maihin, mutta myös rohkaisevampia anekdootteja on edustettuna. Yleistä vastauksissa kuitenkin on help deskin rooli tavanomaisena ensimmäisenä työnä alalla ja mahdollisuutena kerätä kokemusta ja luoda kontakteja.

Pidän help deskkiä edelleen mahdollisena työnä työelämäni alkutaipaleella. Tradenomina saatan olla jopa ylikoulutettu tehtävään, mutta ilman syvempää osaamista ja työkokemusta help desk -työ voi hyvinkin olla sopiva alku uralleni, kuten se tarkastelemieni lähteiden

mukaan on ollut monelle muullekin. Vaikka ihmistaidoissani on varmasti kehittämisen varaa, on kärsivällisyyteni ensisijaisen tärkeä ominaisuus help desk -työntekijälle.

Lisäksi on syytä mainita, että en ole kovinkaan määrätietoinen tai kunnianhimoinen työurani suhteen. Arvostan elämässäni enemmän tasapainoa ja varmuutta. Hoffmanin artikkelissa eräs haastateltava mainitseekin kohdanneensa help desk -työntekijöitä, jotka ovat olleet tyytyväisenä samoissa tehtävissä kymmenenkin vuotta. Kaiken kaikkiaan tämä on jotain, mitä saan varmasti miettiä tulevinä vuosina riippumatta siitä, minkälaisiin työtehtäviin päädyn.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

*Maanantai 9.10.2017*

Uusi viikko alkaa tutuksi käyneissä merkeissä. Tehtäviä ei ole ennalta tiedossa, ja myös help deskin sijoittuminen jää nähtäväksi. On jälleen itsestäni riippumattomista ja ennalta-arvaamattomista tekijöistä kiinni, minkälainen päivä on edessä.

Päivää väritti yleensä muualta käsin työskentelevän tietohallinnon johtajan vierailu tietohallinnon työtilaan. Hän keksi saamansa yhteydenoton perusteella minulle tehtäväksi Skype for Business -ohjelmaa tulevaisuudessa korvaamaan tarkoitettuun Microsoft Teams -ohjelmaan perehtymisen. Ehdin tutustua ohjelmaan päivän aikana jonkin verran, mutta parempaa ymmärrystä varten tarvitsen ohjelman luonteesta johtuen muiden työntekijöiden osallistumista ainakin jollain tasolla. Lisäksi suoriuduin päivän help desk -puheluista varsin hyvin: jopa vieraillut tietohallinnon johtaja antoi minulle myönteistä palautetta.

*Tiistai 10.10.2017*

Viikon kestäneet syyssateet jatkuvat tiistaiaamuna. Päivälle on luvassa eilen saamani tehtävän Microsoft Teams -ohjelmaan perehtymiseksi jatkamista. Koska tehtävän tavoite on nähdäkseni jokseenkin epämääräinen, on myös tavoitteen asettaminen päivälle itseäni varten hieman hankalaa. Tavoite olkoon kuitenkin valmis perehtyminen, jotta voin mahdollisesti tuottaa aiheesta jonkinlaisen dokumentin, mikäli sellaista toivotaan. Uuden tehtävän lisäksi help desk -tehtävien voi odottaa jatkuvan eiliseen tapaan.

Sain kaksi pienempää tehtävää päivän aikana. Ensimmäisessä ratkaisin ongelman erään opetustilan dokumenttikamerassa. Vika oli ratkaisuineen esimiehelleni tuttu, joten tehtävä oli minullekin helppo. Jälkimmäisessä tehtävässä käyttäjällä oli vaikeuksia uuden puheli-

men käyttöönotossa. Käyttäjä oli jo ehtinyt ratkaista ongelmansa saavuttuani paikalle, mutta jäin silti hetkeksi vielä avustamaan laitteen käyttöönotossa. Uusien tehtävien lisäksi päivän help desk -puhelut olivat onnistuneita, minkä voisin yhdessä eilisen suoritukseni kanssa tulkita jo jonkinlaiseksi edistykseksi eikä pelkäksi sattumaksi.

En juuri edistynyt eilisessä tehtävässä ja siten päivälle asettamassani tavoitteessa. Tehtävässä hankalaa on paitsi tavoitteen epämääräisyys myös muiden työntekijöiden osallistaminen. Toisaalta en siltikään edes pystyisi kokeilemaan kaikkia ohjelman toiminnallisuuksia itse. Näin ollen päivän tavoite jäi saavuttamatta. Yritän jatkossa olla asettamasta liian epämääräisiä tavoitteita päiville.

#### *Keskiviikko 11.10.2017*

Sain eilen uudeksi tehtäväksi asentaa jälleen erään lisenssillä toimivan ohjelman käyttäjälle. Olen tehnyt vastaavan asian ennenkin, ja uskon asennettavan ohjelman olevan tällä kertaa helpompi ja modernimpi, joten tehtävän ei pitäisi olla erityisen vaikea. Muissa tehtävissä toissa päivänä aloitettu perehtyminen Microsoft Teams -ohjelmaan jatkuu, kunhan keksin sopivimman tavan jatkaa. Lisäksi help desk on yhä yksikössämme, joten pääsen epäilemättä jatkamaan puhelimessa puhumista ja parantamaan suoritustani

Päivän uusi tehtävä ei päässyt käyttäjän muiden kiireiden vuoksi etenemään. Pienempää näpertämistä kuten tarpeettomaksi osoittautuneen puhelun soittamista ja sähköpostin lähettämistä lukuun ottamatta tekemistä oli päivän aikana vähän. Jopa help desk -puhelin oli epätavallisen hiljainen.

#### *Torstai 12.10.2017*

Poissa tietohallinnon kehityskokouksen vuoksi.

#### *Perjantai 13.10.2017*

Perjantai ei tuo uutisia mukanaan. Keskiviikolle tarkoitettu tehtävä lisensoidun ohjelman asentamiseksi saattaa jatkua tai olla jatkumatta tänään riippuen käyttäjän työpäivästä. Muuten luvassa on tutut help desk -tehtävät, joskin työmatkabussin suhteellisesta tyhjyydestä voisi arvailla tänään olevan jonkinlainen vapaapäivä opiskelijoille, minkä vuorostaan luulisi tekevän myös help desk -työntekijän työpäivästä hiljaisemman.

Lisensoitua ohjelmaansa odottava käyttäjä joutuu odottamaan yhä, koska hän ei soittaessa vastannut puhelimeen. Tämän tehtävän jääminen lähtöasetelmiinsa sopi päivän teemaan, sillä myös help desk oli koko päivän täysin hiljaa: puheluita ei tullut ainuttakaan, eikä edes sähköpostitse ilmoitettuja ongelmia näyttänyt olevan ensimmäistäkään. Joskus teknisen tuen tehtäviin kuuluu olla puhelinsoiton päässä, vaikka ketään ei ole paikalla soittamassa ja tarvitsemassa apua.

### *Viikkoanalyysi*

Osaamisen kehittymisen viikoittainen arvioiminen on joka kerta hankalaa. Yksittäisten asioiden tunnistaminen näyttää usein johtavan pieniin, käytännönläheisiin asioihin, joista kertominen puolestaan tuntuu epäsoivalta puhuttaessa osaamisesta yleisemmällä tasolla. Puhuin samasta asiasta jo toisen seurantaviikon analyysissä, jossa tunnistin toistuvien tehtävien vähäisyyden tekevän osaamisen kehittymisen seuraamisesta haastavaa. Toisaalta tämä on nähtävä suorana seurauksena työn luonteesta: teknisen tuen työtehtävät ovat hyvin usein pienien, käytännönläheisten ongelmien korjaamista etenkin, kun työntekijä on vielä liian kokematon ratkaisemaan haastavampia ongelmia. Ei pitäisi olla yllättävää, että työssä oppii nimenomaan tekemistään tehtävistä.

Edeltävän kappaleen pohdinnoista huolimatta on syytä kiinnittää huomiota teknisen tuen sekalaisten ongelmanratkointitehtävien kirjon lisäksi yleisemmän tason osaamisen kehittymiseen. Olen kertonut jo aikaisemmillä viikoilla puhelimesta puhumisesta osana help desk -työskentelyä. Ensimmäisellä viikolla kerroin pitemmän aikavälin tarkastelun olevan mielekkäintä tarkastellessa osaamisen kehittymistä puhelimesta puhumisen osalta, ja kolmannella viikolla kerroin ensimmäisistä havainnoistani koskien tapahtunutta myönteistä kehitystä. Tämän viikon myönteiset kokemukset yhdistettynä saamaani niin ikään myönteiseen palautteeseen antavat minulle aihetta uskoa, että osaamisessani tämän tehtävän osalta on tapahtunut havaittavissa olevaa myönteistä kehitystä kuluneiden viikkojen aikana. Havainnot toki edelleen perustuvat hyvin subjektiivisiin kokemuksiin ja varsin pieneen otokseen, joten asiaa on silti syytä tarkastella varovaisesti ja tekemättä liian tyhjentyviä johtopäätöksiä.

Perehdyin alkuviiikon aikana myös minulle ennestään täysin vieraaseen Microsoft Teams -ohjelmaan. Tämä perehtyminen on viikon paras esimerkki tekemästani selvitystyöstä. Aikaisemmin tekemästä selvitystyöstä poiketen hain tietoa lähinnä käyttämällä kyseistä ohjelmaa itse varsinaisten tietolähteiden etsimisen sijaan. Poikkeavaksi voi myös nähdä, että selvittäminen itsessään oli tehtäväni päämäärä eikä pelkkä välttämättömyys tehtä-



vässä edistymiseen. Vaikka selvitys jäi nähdäkseni kesken, opin selvitettävästä ohjelmasta ja sen toiminnallisuuksista lähtötilanteeseen nähden varsin paljon.

Viikon voisi luonnehtia sujuneen jokseenkin ongelmattomasti. Päälimmäisimmäksi ongelmaksi tunnistaisin vaikeuteni ymmärtää tavoite saamassani tehtävässä Microsoft Teams -ohjelmaan perehtymiseksi. En ollut edes täysin varma, kuinka totisesti tietohallinnon johtaja antoi tehtävän minulle. Toisaalta on omalta osaltani epäonnistuminen olla kysymättä tarkemmin tehtävän päämäärästä ja odotetusta lopputuloksesta. Tilanne on näin ollen jäänyt vaille ratkaisua.

Puhelimessa puhuminen osana help desk -työskentelyä on saanut viikon aikana erityistä huomiota, joten aihetta olisi hyvä tarkastella lähemminkin. Käsittelin aihetta jo ensimmäisen seurantaviikon analyysissäni, mutta tällä kertaa ajattelin ottaa näkökulmaksi asiakaspalvelun ja viestinnän yleisemmällä tasolla. Ei liene millään lailla epäselvää, että help desk -työskentely on teknisen näkökulman ohella asiakaspalvelua, ja asiakkaiden kanssa kommunikointi niin puhelimitse, sähköpostitse kuin kasvotusten on olennainen osa työtä. Aion tämän viikon analyysissä tarkastella asiakaspalvelussa hyödyllisiä ja jopa välttämättömiä taitoja ja pohtia niitä suhteessa omiin vahvuusalueisiini ja heikkouksiini.

Kuunteleminen on taito, jonka mainitsin jo ensimmäisen seurantaviikon analyysissäni. Kuuntelemisen tärkeys on sinänsä itsestään selvää: käyttäjän on yhtäältä pystyttävä selittämään ongelmatilanteensa, ja help desk -työntekijän on toisaalta pystyttävä ymmärtämään ongelman luonne voidakseen tunnistaa oikean ratkaisun. Käyttäjät ovat usein matalamman osaamistason käyttäjiä, jolloin help desk -työntekijän täytyy myös osata kuunnella, mitä käyttäjä ei suoraan sano. Asiakaspalvelun näkökulmasta on niin ikään arvokasta osata huomioida käyttäjän mielentila, jotta help desk -työntekijä voi esimerkiksi turhautuneen tai jopa vihaisen käyttäjän tapauksessa mukauttaa lähestymistapaansa ja puhetyyliään tilanteeseen sopivaksi. (Provide Support 2017.)

Toinen asiakaspalvelutehtävissä keskeinen taito on kärsivällisyys. Help deskiin yhteyttä ottavat käyttäjät saattavat olla hyvinkin hämillään ja turhautuneita, eikä heidän aikaisemmat kokemukset help desk -työntekijöiden kanssa ole välttämättä myöskään olleet rohkaisevia. Kärsivällisyys on tärkeää tällaisten tai muutoin hankalien käyttäjien auttamiseen, ja pitkäjänteisellä lähestymistavalla voi yleisesti ottaenkin auttaa käyttäjiä tehokkaammin. Kärsivällisyyteen liittyy läheisesti myös itsehillinnän taito: asiakaspalvelijana help desk -työntekijän on osattava säilyttää malttinsa ja rauhallinen sävy viestinnässään. (Help Scout 2016.)

Viestintätaidot ovat ilmeisen tärkeitä help desk -työssä. Selkeä viestintä on välttämätöntä niin suullisesti kuin kirjallisesti. On tärkeää, että help desk -työntekijä pystyy selittämään ongelman ja sen ratkaisun selvästi käyttäjälle, jotta tämän ongelma tulee ratkaistua asianmukaisesti. Epäselvä ja tulkinnanvarainen viestintä voi pahimmillaan johtaa väärinkäsityksiin ja uusiin ongelmiin.

Nämä taidot ovat omassa osaamisessani vaihtelevasti edustettuina. Kärsivällisyyteni on saanut jonkin verran kehuja, ja kuuntelemisessakin pärjään nähdäkseni kohtalaisen hyvin. Kirjallinen viestintä on yksi vahvuusalueitani, mutta suullinen viestintä toisaalta on selvästi yksi suurimpia heikkouksiani ja ilmeinen kehityskohde. On syytä huomioida, että myös muita taitoja tuodaan esille asiakaspalvelutyöskentelystä puhuttaessa, mutta mainitsemani taidot ovat johdonmukaisesti tärkeimpien mainittujen joukossa, mistä syystä päätin keskittyä niihin tässä analyysissä.

Minulla ei ole ollut tapana mieltää itseäni luontaiseksi asiakaspalvelijaksi. Sosiaaliset ja etenkin suullisen viestinnän taitoni eivät ole koskaan olleet vahvin alueeni. Olen tästä huolimatta päätenyt asiakaspalvelua sisältäviin työtehtäviin jo toiseen kertaan työelämäni aikana, ja epäilen näin käyvän myös jatkossa. Siksi on tarpeellista, että pyrin kehittämään asiakaspalvelutaitojani heikkouksistani huolimatta ja ehkä jopa niiden vuoksi.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

*Maanantai 16.10.2017*

Alkava viikko on syyslomaviikko, millä on vaikutuksensa tietohallinnon työhön. Opetushenkilökunnan ja opiskelijoiden ollessa lomalla ja organisaation näin lakatessa toteuttamasta pääasiallista tarkoitustaan tietohallinto käyttää tilaisuutta hyödyksi infrastruktuuripäivitysten tekemiseen. Oma roolini näissä tehtävissä on vielä epäselvä: on mahdollista, että vajavaisella osaamisellani ja tottumattomuudellani en pysty olemaan sanottavasti hyödyksi. Tämä jää kuitenkin nähtäväksi.

Viime viikolta on yhä jäljellä tehtävä lisensoidun ohjelman asentamiseksi käyttäjän tietokoneelle. En tiedä, onko kyseinen käyttäjä myös lomalla, joten tehtävä voi vaihtoehtoisesti joko vihdoinkin päästä alkamaan, tai se joutuu odottamaan ensi viikkoon. Help deskistä en puolestaan odota kovasti tekemistä viikolle.

Päivä onnistui yllättämään tekemisen määrällä. Sain kaksi uutta tehtävää päivän aikana. Ensimmäisessä sain tutkia viime viikolla esiintyneitä vaikeuksia erään opetustilan tietoko-

neissa käynnistää lisenssiä käyttäviä ohjelmia. Ongelmat johtuivat ilmeisesti aikasidonnaisista tekijöistä, sillä kokeillessani ohjelmat toimivat jokaisella koneella moitteetta. Toisessa tehtävässä minulle ei edes kerrottu, mitä ongelmaa olin ratkaisemassa, mutta se ainakin näytti liittyvän opetuskäytössä olevan ohjelman toimintaan. Työtoverini antama ratkaisu oli siirtää opetustilan tietokoneille käynnistuksen yhteydessä ajettava skripti. Tämä tehtiin paikan päällä muistitikun avulla yksi tietokone kerrallaan.

Päivään mahtui myös help desk -puheluita, jotka tulivat ammattioppilaitoksen aikuis- ja maahanmuuttajakoulutusta tarjoavasta yksiköstä. Ilmeisesti hekään eivät viettä syyslomia. En voi sanoa oppineeni päivän tehtävistä mitään uutta, mutta help desk -työtä tekemällä tulee uskoakseni paremmaksi help desk -työskentelyssä.

*Tiistai 17.10.2017*

Viimeviikkoinen asennustehtävä on edelleen aloittamatta: eilen se jäi taka-alalle saatuani uusia tehtäviä. Tänään voisi yrittää tehtävän aloittamista uudemman kerran. Eilen mainitsiani infrastruktuuripäivityksiä ei ole vielä aloitettu: ymmärsin tämän tapahtuvan vasta perjantaina. Päivälle on epäilemättä luvassa help desk -tehtäviä ja mahdollisesti jälleen jotain uutta.

Päivään mahtui vierailu esimiehen kanssa toiseen yksikköön asentamaan käyttäjälle uusi monitoimilaite korvaamaan aikaisempi tulostin-skanneri-yhdistelmä. Käyttäjällä oli myös toisessa näytössä vikaa, mutta sen korjaaminen samalla vierailulla ei ollut mahdollista. Roolini tässä tehtävässä oli jälleen toimia lähinnä kantoapuna, joten osaamisen kehittymisen kannalta antoisasta kokemuksesta ei voi puhua.

Soitin jälleen käyttäjälle, jolle minun oli määrä asentaa ohjelma. Tällä kertaa käyttäjä vastasi puhelimeen, ja sovimme minun käyvän asentamassa ohjelman huomenna. Myös help deskiin päivän aikana tulleet puhelut sujuivat jälleen vähintään tyydyttävästi.

*Keskiviikko 18.10.2017*

Jo viikon odottanut tehtävä ohjelman asentamiseksi käyttäjän tietokoneelle pääsee vihdoin alkuun tänään. Tehtävän ei pitäisi olla hankala tai viedä kovin paljon aikaa, joten sen valmistumisen tulisi huoletta voida asettaa päivän tavoitteeksi. Muilta osin päivä näyttää hiljaiselta. Odotettavissa on tuttuun tapaan help desk -puhelimeen vastaamista ja mahdollisesti muutakin tekemistä.

Asentamistehtävä sujui odotusten mukaisesti ongelmitta ja pikaisesti. Sisällöltään tehtävä muistutti vastaavaa tehtävää muutaman viikon takaa, joten uutta asiaa kokemus ei opettanut. Muilta osin päivä kuitenkin oli hyvin hiljainen: uusia tehtäviä tai puheluita ei helpdeskiin tullut.

*Torstai 19.10.2017*

Torstai näyttää ennakkotietojen perusteella hiljaiselta. Päivälle ei ole luvassa tehtäviä, ja infrastruktuuripäivitysten oli ymmärtääkseni määrä alkaa vasta huomenna. Tutut helpdesk -tehtävät pois lukien päivän opetuksellinen anti riippuu jälleen uusista tehtävistä.

Ennakkotiedot pitivät paikkansa, sillä päivästä tosiaan tuli erittäin hiljainen. Uusia tehtäviä ei ilmaantunut, ja puhelinsoittoa tuli päivän aikana yksi ainoa. Hiljaisuuden ei toki pitäisi olla kovin yllättävää syyslomaviikolla, mutta lopputulemana on ammatilliselle kehitykselle epäsuotuisa työpäivä.

*Perjantai 20.10.2017*

Syyslomaviikon aikana tehtävien infrastruktuuripäivitysten oli ymmärtääkseni tarkoitus ajoittua perjantaille. Tämän merkitys oman työpäiväni kannalta ei ole vielä tiedossani. On mahdollista, että minut halutaan mukaan osaksi tehtävää, missä tapauksessa osallistumiseni jäisi luultavasti jälleen lähinnä kantoapuna toimimiseen. Todennäköisesti jatkan joka tapauksessa helpdesk -tehtävissä ainakin osan päivää.

Päivä alkoi muutamalla puhelinsoitolla helpdeskiin. Verkkojen toimintaan oli yön aikana tehty jonkinlaisia muutoksia, ja työntekijän virheen vuoksi osa henkilökunnan käyttämistä palveluista ei toiminut. Ongelma korjattiin melko nopeasti, mutta ainakin yhteyttä ottavat käyttäjät toivat aamuun tekemistä.

Loppupäivä sen sijaan kului tutuissa, hiljaisissa merkeissä. Infrastruktuuripäivityksiä tekemään ei fyysisesti olisi mahtunut kovin montaa työntekijää, joten en osallistunut tehtävään, vaan pysyin työpisteelläni. Helpdesk pysyi aamun jälkeen vaiti tehden työstäni helppoa.

*Viikkoanalyysi*

Viikko ei ollut osaamisen kehittymisen kannalta kovinkaan hyödyllinen. Vaikka tekemistä oli enemmän kuin jollain aiemmilla viikoilla, tehtävät eivät sisältönsä puolesta antaneet

tilaa kehittymiselle ja uuden oppimiselle. Ratkaisut moniin asiakkaiden ongelmiin ovat niin yksinkertaisia, ettei niiden ratkaisemiseen tai ainakaan niiden ratkaisujen toimeenpanemiseen tarvitse muuta osaamista kuin tavallista käyttäjäkokemusta tietokoneiden parissa. Asiakaspalvelu ja yksinkertaisimpien ongelmien ratkaiseminen puhelimitse sekä tikettien kirjaaminen järjestelmään on toki edelleen hyvää kertausta.

Viikon tehtävien epämielenkiintoisuudesta johtuen en joutunut selvittämään asioita laisinkaan. Samasta syystä vältyin myös suuremmilta ongelmilta tehtävien yhteydessä. On tietenkin syytä pitää edelleen mielessä, että vastatessani puhelimeen help desk -työssä kohtaan alati asiakkaiden ongelmia, joista osan ratkaisen puhelun aikana itse, ja loput kirjaan tiketeiksi muiden työntekijöiden tehtäviksi.

Olen aikaisemmilla viikoilla analyysseissäni tarkastellut help desk -työtä työelämän ja urakehityksen näkökulmasta: kolmannella seurantaviikolla kävin läpi vaihtoehtoja help desk -työlle, ja seitsemännellä seurantaviikolla perehdyin help desk -työhön ponnahduslustedustana uralle ICT-alalla. Koska kulunut viikko on ollut käytännönläheisempien kokemusten kannalta epähedelmällinen, eikä sopivaa aihetta lähemmälle tarkastelulle ole viikon tehtävistä helppo keksiä, otan jälleen askeleen taaksepäin perehtyäkseni työhön yleisemmällä tasolla. Viikon aiheeni on help desk -työpaikkojen tulevaisuus, ovatko nämä työpaikat katoamassa vai päinvastoin yleistymässä ja mitä minun on yksittäisenä työnhakijana syytä pitää mielessä nämä kehityssuunnat huomioon ottaen.

Patrick Thibodeau on kirjoittanut aiheesta kaksi artikkelia CIO-sivustolla. Ensimmäisessä (CIO 2011) hän havainnoi, että tutkimustulokset osoittavat ihmisten ottavan kasvavissa määrin yhteyttä help deskeihin tarvitessaan apua, vaikka samaan aikaan voisi kuvitella tietoteknisten laitteiden ja sovellusten käyvän alati yksinkertaisemmiksi ja helpommiksi käyttää. Kasvua yhteydenotoissa selittää osittain edistysaskeleet help deskien tiedonkeruussa ja uudet yhteydenottokanavat. Muutoksen taustalla on kuitenkin yhtenä tekijänä kenties hieman yllättäen tietoteknisten ratkaisujen kasvava monimutkaisuus: käyttäjillä on yhä suuremmissa määrin useita laitteita kuten älypuhelimia, taulutietokoneita ja kannettavia tietokoneita, jotka he haluavat yhdistää yrityksen verkkoon, mikä osaltaan moninkertaistaa mahdollisten ongelmien määrän.

Artikkeli toisaalta huomioi samanaikaisesti help desk -työntekijöiden edustavan pienenevää osaa ICT-alan yritysten henkilöstössä. Laskua selittävät paitsi heikentyneen taloustilanteen aiheuttamat irtisanomiset myös ulkoistukset ja edistykset työntekijöiden työvälineissä ja työtavoissa. Tämän trendin todetaan asettavan paineita help desk -työntekijöille.

Toisessa, ajankohtaisemmassa artikkelissa (CIO 2015) yhteydenottojen määrän kasvun todetaan jatkuneen vuodesta vuoteen pääsääntöisen johdonmukaisesti. Syiden joukossa mainitaan yhä kannettavat laitteet mutta myös käyttöalustojen moninaisuus ja pilviratkaisut. Aikaisemmasta katsauksesta poiketen jopa palkattavien työntekijöiden määrässä on nähtävissä varovaista nousua.

Help desk -työpaikkoja todetaan olevan myös täyttämättä. Tietoteknisten ratkaistujen yleistyessä yhä myös tuen työntekijöiden tehtävät käyvät monimutkaisemmiksi ja haastavammiksi. Monenlaisen teknisen substanssiosaamisen lisäksi työntekijöiltä odotetaan korkeatasoista asiakaspalvelu- ja viestintäosaamista. (CIO 2016.)

Nähdäkseni help desk -työpaikat eivät ole ainakaan vielä lähitulevaisuudessa katoamassa mihinkään. Trendinä näyttäisi olevan pikemminkin työn muuttuminen yhä vaativammaksi ja joissain määrin jopa vakavasti otettavammaksi, minkä voi nähdä muutoksena asenteissa seitsemännen seurantaviikon analyysissä mainitsemilleni näkemyksille help desk -työstä umpikujana urakehityksen kannalta. Suhtautuisin silti jokseenkin epäluuloisesti asiantuntijajulkaisujen kirjoittajien julkisesti ilmaistujen näkemysten realistisuuteen verrattuna varsinaisten help desk -työntekijöiden kokemuksiin ja arvioihin työn todellisesta tilasta.

### **3.10 Seurantaviikko 10**

*Maanantai 23.10.2017*

Viimeinen seurantaviikko alkaa opiskelijoiden syyslomaviikon päättymisellä, minkä huomaa jo työmatkabussin matkustajien määrästä ja ikähaarukasta. Tämä näkyy arvattavasti kasvuna help deskiin tulevien yhteydenottojen määrässä. Voisin jopa varovaisesti ennustaa pientä piikkiä maanantaiaamuun.

Muilta osin päivä ei näytä kovinkaan erikoiselta. Viime viikolta ei jäänyt tehtäviä yli, joten päivälle ei ole ennalta tiedossa tehtäviä. Help deskistä luulisi kuitenkin saavan tekemistä maanantaihin.

Puhelinsoittoja tuli odotetusti help deskiin heti aamusta. Jo perjantaina ongelmia aiheuttaneet muutokset verkkoihin sekä perjantaina tehdyt infrastruktuuripäivitykset olivat aiheuttaneet erinäisiä ongelmia käyttäjille, joita minua kokeneemmat työntekijät saivat taas puoda. Omaksi tehtäväkseni jäi jälleen puhelimeen vastaaminen ja tikettien kirjaaminen järjestelmään. Sain myös kaksi uutta tehtävää, mutta ne eivät edenneet sähköpostiviestien lähettämistä pitemmälle päivän aikana.

*Tiistai 24.10.2017*

Sain eilen jälleen tehtäväksi asentaa lisensoidun ohjelman kahden käyttäjän tietokoneille. Ehdin eilen vain ottaa heihin yhteyttä ajankohtien sopimiseksi, joten en tiedä, eteneekö tehtävä vielä päivän aikana. Kyseessä on tälläkin kertaa eri ohjelma erilaisella lisenssinhallintajärjestelmällä, mutta uskoakseni se ei merkittävästi vaikuta asentamisen hankaluuteen. Asentamistehtävä pois lukien päivä näyttää tavanomaiselta help desk -tehtävineen.

Päivä osoittautui verrattain aktiiviseksi. Yhdessä pienemmässä, jalkautumista vaativassa tehtävässä autoin käyttäjää värikuvien tulostamisessa. Toisessa palautin käyttäjän puhelimen datayhteyden käyttöön tämän muutettua asetuksiaan aikaisemmin ulkomaanmatkailua varten. Tuttuun tapaan autoin käyttäjiä päivän aikana myös puhelimitse.

Tehtävä lisensoidun ohjelman asentamiseksi ei edennyt ajankohdista sopimista pidemmälle. Harjoitteluni Luksiassa ehtii loppua ennen tehtävän kohteina oleville käyttäjille sopivien ajankohtien koittamista, joten tehtävä jouduttiin siirtämään toiselle työntekijälle. Sama tilanne pätee toiseen eilen saamaani tehtävään, jossa minun oli määrä auttaa asentamaan käyttäjän uudelle puhelimelle Microsoft Outlook -mobiilisovellus.

*Keskiviikko 25.10.2017*

Keskiviikko on viimeinen päiväni töissä harjoittelijana Luksiassa. Sinänsä huomionarvoinen päivä näyttäisi ennakkotietojen perusteella kuitenkin olevan tavallinen ja hiljainen. Aikaisemmin viikolla saamani tehtävät eivät käyttäjien aikatauluista johtuen olleet ratkaistavissa tänään, joten ne jouduttiin siirtämään toisille työntekijöille. Päivään pitäisi kuitenkin silti mahtua tuttuja help desk -tehtäviä. Kuulin esimieheni myös puhuneen eilen jo ensimmäisellä seurantaviikolla aloittamani Android-puhelimen käyttöönotto-ohjeen jatkamisesta toisen työntekijän kanssa, mutta en usko minulla olevan enää osuutta tehtävässä.

Päivä sujui odotusten mukaisesti hiljaisesti. En saanut uusia tehtäviä lukuun ottamatta hyvin hetkellistä juoksupoikana toimimista, enkä ollut osallisena aikaisemmin työstämäni ohjeen tekemisessä, mikä kylläkin kuulosti jääneen päivän osalta edelleen keskustelun tasolle. Help desk -puhelin oli niin ikään epätavallisen vaiti.

*Torstai 26.10.2017*

Poissa opinnäytetyöseminaarin vuoksi.

*Perjantai 27.10.2017*

Poissa lomapäivän vuoksi.

### *Viikkoanalyysi*

Lyhyehköksi jääneen viikon tehtävät olivat luonteeltaan jälleen melko arkisia help desk - ja neuvontatehtäviä. Tällaisista tehtävistä ei yleensä ole kovin paljon opittavissa: Windows-puhelimen datayhteyden asettaminen käyttöön tai väritulostuksen käyttöönotto tietokoneen asetuksista ovat varsin triviaaleja tehtäviä ilman kapasiteettia tunnistettavalle substanssiosaamisen kehittymiselle. Asiakaspalvelutilanteet sinänsä ovat kuitenkin aina harjoitusta itsessään etenkin minun kaltaiselleni introvertille aloittelijalle.

Tehtävien luonteesta johtuen selvitystyölle ei viikon aikana ollut juuri tarvetta. Soitin esimiehelleni yrittäessäni löytää tietokoneen asetuksista oikeaa kohtaa väritulostuksen käyttöönotolle. Esimieheni ei kiireiltään vastannut, ja hänen soittaessaan takaisin olin jo ehtinyt löytää oikean asetuksen itsekseni. Toisessa tehtävässä datayhteyden löytäminen puhelimen asetuksista oli täysin ongelmaton, joten selvittämisestä ei voi juuri puhua.

Viikon aikana ongelmia aiheutti lähinnä mainitsemani tehtävä, jossa autoin käyttäjää tulostamaan värikuvia turvatulostimella. Ensin ongelmia aiheutti oikean asetuksen löytäminen väritulostuksen käyttöönotolle, mutta tilanne vaati lopulta vain perusteellisempaa etsimistä. Seuraavaksi ongelmia aiheutti turvatulostin, joka suostui kahdella eri yrittämiskerralla tulostamaan kolmesta kuvasta vain kaksi ensimmäistä. Tulostaessa kolmatta kuvaa yksitellen erikseen laite toimi kuitenkin oikein, joten ratkaisu oli looginen ja yksinkertainen. Mainitsin vielä jälkikäteen asiasta tulostinongelmista yleensä vastaavalle esimiehelleni.

Olen aikaisemmilla viikoilla käsitellyt viestintä- ja asiakaspalvelutaitoja osana teknisen tuen työskentelyä. Ilmiselvää kuitenkin on, että vuorovaikutus käyttäjien kanssa on vain osa tuen työntekijän työnkuvaa, ja teknisen tuen toiminnallinen tarkoitus on ratkaista käyttäjien työskentelyä haittaavat ongelmat. Tämän viikon analyysissä perehdyn ongelmanratkaisutaitoihin asiantuntijalähteiden avulla.

Käyttäjien ongelmat vaihtelevat vaikeustasoltaan huomattavasti. Ratkaisut helpoimpiin ongelmiin voivat olla hyvin yksinkertaisia, ja ne saattavat vaatia vain yhden asetuksen muuttamista tai muutamaa napinpainallusta. Tämä pätee moniin useasti toistuviin ongel-



miin. Muissa tapauksissa ongelmat ovat kuitenkin monimutkaisempia, eivätkä niiden ratkaisutkaan ole yhtä lailla ilmiselviä.

Gibson esittää askeleisiin perustuvan mallin ongelmanratkontaan teoksessaan *Effective Help Desk Specialist Skills* (2015, 196):

- Tunnista ongelma.
- Kehitä teoria mahdollisesta syystä.
- Testaa teoriaa syyn tunnistamiseksi.
- Kehitä toimintasuunnitelma ongelman ratkaisemiseksi.
- Pane toimintasuunnitelma käytäntöön tai tarvittaessa eskaloi ongelma.
- Varmista järjestelmän toimivuus.
- Dokumentoi havainnot ja ratkaisut.

Ongelmanratkaisu ei toisaalta ole viestintätaidoista täysin erillinen työskentelyn osa-alue. Beisse (2013, 146) päinvastoin tuo viestintätaidot esille keskeisenä ongelmanratkaisun työkaluna. Aktiivisella kuuntelemisella ja johdattelevilla kysymyksillä tuen työntekijä pystyy saamaan kokemattomaltakin käyttäjältä hyödyllisiä vastauksia, vaikka käyttäjä ei osaisikaan ratkaista ongelmaansa itse.

Harjoittelussani kohtaamani ongelmat ovat pääsääntöisesti olleet helppoja ratkaista, ja ratkaisut ovat niin ikään usein peräisin kokeneemmilta työntekijöiltä. Monimutkaisempien ongelmien itsenäisessä ratkaisemisessa pystyisin kuitenkin epäilemättä jatkossa hyödyntämään jäsennellympää lähestymistapaa ja tarkoituksenmukaisesti muodostettujen kysymysten esittämistä käyttäjille. Toisaalta työtoverit ovat hyvä ja luonteva tiedon lähde myös kokeneemmallekin työntekijälle (TechRepublic 2006).

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Opinnäytetyön tekeminen saa kymmenen viikon ajanjakson tuntumaan huomattavasti tavallista pitemmältä. Helppo selitys ilmiölle olisi opiskelun epämielekkyyys, mutta vaihtoehtoisen syyn voi löytää päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön formaatista: jokaista työpäivää ja jokaista työviikkoa tarkastellaan sekä erikseen erikokoisina palasina että yhdessä jatkuvana, johdonmukaisena kokonaisuutena. Luonteelleni on ominaista jyrkkä erottelu työn ja vapaa-ajan välillä, missä työ lakkaa olemasta välittömästi työpäivän päätyttyä ja palaa olevaisuuteen seuraavan alettua. Kuluneet viikot ovat näin ollen vieneet minut mukavuusalueeni ulkopuolelle.

Ammatillisessa kehityksessäni kymmenen viikon aikana voidaan huomioida muutamia eri osa-alueita. Keskeisimmäksi voidaan tunnistaa asiakaspalvelutaidot ja edelleen viestintätaidot niin kasvotusten kuin puhelimitse. Luonteenlaatuni ja taipumukseni erakkouteen vuoksi sosiaaliset vuorovaikutustilanteet ovat minulle hieman haastavia etenkin tuntemattomien ihmisten kanssa. Kymmenen viikkoa ei ole tarpeeksi pitkä aika kehittyä asiakaspalvelun asiantuntijaksi, mutta kertynyt kokemus on silti tehnyt minusta tottuneemman ja luontevamman asiakaspalvelijan. Tämä on ollut erityisen merkittävää puhelimesta puhumisen kannalta, joka perinteisesti on hermostuttanut minua erityisesti.

Olen oppinut työssä tunnistamaan ja diagnosoimaan ongelmia paremmin. Tämä pätee sekä yleisemmällä tasolla loogisen ajattelun osalta että työpaikalla käytettyjen tietoteknisten ratkaisujen vuoksi help desk -tehtävissä toistuvasti vastaan tulleiden ongelmatilanteiden osalta. Työtehtävät ovat totuttaneet minua myös käsittelemään erilaisia laitteita, komponentteja ja työkaluja. Tähän lukeutuu niin erilaisten mobiililaitteiden käyttöönotto kuin tietokoneiden kovalevyjen vaihtaminen. Lisäksi erilaisten ohjeiden kirjoittaminen käyttäjille on opettanut minua tarkastelemaan erilaisia käyttötilanteita perustavanlaatuisella tasolla ja asettamaan itseni kokemattomamman käyttäjän rooliin. Vaikeammin määriteltävissä on kaikki se tieto koskien laitteita, ohjelmia, työnkuvaa ja muutakin, joka on opittavissa kokeneempien työntekijöiden kanssa työskennellessä.

Työskentelyssä pienessä tiimissä organisaation sisäisessä tietohallinnossa ja ICT-tukipalveluissa on tiettyä epämuodollisuutta: kuvittelin suhteen käyttäjien ja help deskin työntekijöiden välillä olevan rennempi kuin organisaation ulkopuolisen help deskin tapauksessa. Vastaavasti tietohallinnon työntekijöiden työskentely perustuu enemmän henkilökohtaiseen asiantuntemukseen ja asenteeseen kuin suunniteltuihin, ylhäältä annettuihin malleihin ja käytäntöihin. Toisaalta käyttäjien ongelmien kirjo on niin laaja, ja se kattaa

myös kaikkein triviaaleimmat ja yksinkertaisimmat ongelmat, että ratkaisumallien luominen niitä varten ei välttämättä ole kovinkaan mielekästä etenkin näin pienessä tiimissä.

Help deskin työssä voi silti katsoa olevan oma mallinsa. Tiketinhallintajärjestelmä asettaa työskentelylle kehyksensä, jonka puitteissa kirjataan johdonmukaisesti tietyt tiedot käsiteltävästä ongelmasta. Tämä ulottuu myös vastattuihin help desk -puheluihin, jolloin täytyy muista kysyä nämä kriittiset tiedot, elleivät ne tule puhelun aikana muuten esille. Minulle toki työnkuva kokonaisuutena ja yksittäisinä osinaan on ollut uutta: aloitin opinnäytetyön seurantaviikot samalla, kun aloitin tämän harjoittelun, eikä minulla ole alalta tai sen työtehtävistä aikaisempaa kokemusta pois lukien asiakaspalvelutehtävät hyvin erilaisessa ympäristössä.

Päiväkirjamerkintöjen kirjoittaminen on saanut minut kiinnittämään työpäiviin ja -tehtäviin erityistä huomiota. Tavallisissa olosuhteissa olisin luultavasti unohtanut päivän tehtävät työtuntien päätyttyä ja palannut niihin vasta seuraavan työpäivän alettua. Viikkoanalyysien kirjoittamisella on ollut samanlainen vaikutus, ja se on saanut minut erityisesti tarkastelemaan viikon aikana opittuja asioita ja vastaan tulleita ongelmia uudemman kerran.

Erikseen on syytä mainita myös viikkoanalyysijä varten hyödyntämäni kirjallisuuslähteet. Käyttämiini lähteisiin lukeutuu niin painettuja perusteoksia, artikkeleita asiantuntijajulkaisuista ja verkkosivustoilta, kuin keskustelupalstojakin. Lisäksi kävin analyysijä kirjoittaessani läpi lukuisia verkkolähteitä, jotka eivät lopulta päätyneet käyttöön viikkoanalyysissä. Kaikki tämä lukeminen ja lähteisiin perustamani analyysi on opettanut minulle huomattavasti help desk -työstä niin vallitsevien käytäntöjen kuin työhön vaadittujen taitojen ja ominaisuuksien osalta. Samalla olen oppinut yleisemmällä tasolla työn historiasta, nykytilasta ja tulevaisuudesta.

Harjoittelun ja siten opinnäytetyöni aikana olen voinut pohtia help desk -työtä ja sen sopivuutta itselleni. Olin ennakoanut työtehtävien soveltuvan minulle huonosti viestintätaitojeni puutteellisuudesta ja introvertista luonteenlaadustani johtuen, mutta odotuksien vastaisesti työ onnistui minulta kohtalaisen hyvin. Selvästi suurempi ongelma oli substanssiosaamisen puute liittyen työn tekniseen puoleen. Pystyn hyödyntämään näitä havaintoja jatkossa suunnitellessani työuraani ja -elämääni. Ihmisten kanssa työskennellessä tulee toki tienneeksi myös muunlaisia, vähemmän akateemisesti hyödyllisiä havaintoja. On esimerkiksi huvittavaa huomata, kuinka usein help desk -työntekijän tehtäväksi jää kuunnella käyttäjän selostus tämän ongelmatilanteesta, mutta yhtäkkiä laite, ohjelma tai salasana alkaakin toimia täysin normaalisti vielä puhelun aikana ilman minkäänlaista varsinaista osallistumista help desk -työntekijän taholta.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön jatkokehitys- ja tutkimusmahdollisuuksien realistisuutta on syytä arvioida kriittisesti. Yksittäisen opiskelijan subjektiivisiin kokemuksiin perustuvan tutkimuksen akateemiset ansiot ovat nähdäkseni varsin kyseenalaisia. Vakavasti otettava tutkimus kannattaisi perustaa yhtä tutkittavaa opiskelijaa suuremmalle otokselle ja objektiivisemmille metodeille etenkin kysymyksenasettelun ja seurannan osalta. Nimenomaan jatkotutkimuksen tapauksessa mielenkiintoisia vertailukohtia voisi kuitenkin löytää muuttamalla tiettyjä keskeisiä muuttujia. Minkälaisia muutoksia opinnäytetyössä olisi havaittavissa, jos esimerkiksi työpaikka olisi suuremmassa ICT-tukipalveluita tarjoavassa organisaatiossa, tai jos työ olisi palkattoman harjoittelun sijaan palkkatyötä, tai jos opinnäytetyön tekijä itse olisi erilainen henkilö luonteenpiirteidensä tai aiemman työkokemuksensa osalta?

Olen viikkoanalyseissani tutkinut tekemäni päivätyön eri osa-alueita ja yrittänyt löytää hyödyllisiä malleja ja ohjeistuksia, joita voisin edelleen hyödyntää työssäni. Esimerkiksi ohjeiden kirjoittamiseen löytämäni ohjeistukset ovat selvästi olleet avuliaita, joskin olen usein pitkälti toiminut niiden sisällön mukaisesti joko tietoisesti tai alitajuisesti jo ennen niihin perehtymistä. Asiakaspalveluun ja viestintätaitoihin liittyvät opasteet ovat olleet vaikeammin sovellettavissa, sillä koen vuorovaikutustilanteet etenkin puhelimitse käytyinä edelleen hyvin hektisinä, ja niissä toimiminen riittävän kylmäpäisesti voidakseni hyödyntää oppimiani menetelmiä on ollut usein vaikeaa. Toisaalta olen huomannut pystyväni käyttämään hyödykseni ainakin tarkentavia kysymyksiä ja tilanteen selostamista käyttäjän kuvauksen perusteella, joista olen viikkoanalyysieni yhteydessä lukenut ja kertonut.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön merkitys akateemisten taitojeni kehittymisen kannalta on omasta näkökulmastani ollut toissijaista verrattuna työnteossa opittuun tietoon ja taitoihin sekä kertyneen työkokemuksen arvokkuuteen. Akateemisten taitojen nostaminen keskeiseen rooliin ammattikorkeakouluopiskelijan opinnoissa on nähdäkseni muutenkin virheellisen päätöksen tulos. Päiväkirjaopinnäytetyön mahdollistama työssä- ja sen ohessa oppiminen vastaavat paremmin ammattikorkeakouluopiskelijan todennäköisiä tulevia työtehtäviä ja tutkinnon roolia suomalaisessa koulutusjärjestelmässä verrattuna yliopistojen tarjoamaan akateemisesti vakavasti otettavampaan korkeakoulutukseen.

## Lähteet

Beisse, F. 2013. A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists. Course Technology, Cengage Learning. Boston.

BMC 2016. ITIL incident management 101. Luettavissa: <http://www.bmc.com/guides/itil-incident-management.html>. Luettu: 1.10.2017.

CIO 2011. Help Desk Calls on the Rise. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/2412327/careers-staffing/help-desk-calls-on-the-rise.html>. Luettu: 22.10.2017.

CIO 2015. Help desk hiring is strong as IT gets more complex. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/3006548/careers-staffing/help-desk-hiring-is-strong-as-it-gets-more-complex.html>. Luettu: 22.10.2017.

CIO 2016. Why help desk jobs are going unfilled. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/3085029/careers-staffing/why-help-desk-jobs-are-going-unfilled.html>. Luettu: 22.10.2017.

Computerworld 2008. Your help desk career: Dead end or launching pad? Luettavissa: <https://www.computerworld.com/article/2535530/it-careers/your-help-desk-career--dead-end-or-launching-pad-.html>. Luettu: 8.10.2017.

Gibson, D. R. 2015. Effective Help Desk Specialist Skills. Pearson IT Certification. Indianapolis.

Help Scout 2016. 15 Customer Service Skills that Every Employee Needs. Luettavissa: <https://www.helpscout.net/blog/customer-service-skills/>. Luettu: 15.10.2017.

Joe Hertvik: Tech Machinist 2015. Help Desk Management: What is Level 1, Level 2, and Level 3 Help Desk support? Luettavissa: <http://joehtervik.com/help-desk-definitions-level-1-level-2-level-3-support/>. Luettu: 24.9.2017.

Luksia, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä 2017. Tietoa Luksiasta. Luettavissa: <https://www.luksia.fi/tietoa-luksiasta/>. Luettu: 19.8.2017.

Project-management.com 2016. Understanding the Different Levels of Help Desk Support. Luettavissa: <https://project-management.com/understanding-the-different-levels-of-help-desk-support/>. Luettu: 24.9.2017.

Provide Support 2017. 10 'Must-have' Skills for Being Awesome at Customer Service. Luettavissa: <https://www.providesupport.com/blog/10-skills-for-being-awesome-at-customer-service/>. Luettu: 15.10.2017.

Quora 2017. What is the future of an IT help desk job career? Luettavissa: <https://www.quora.com/What-is-the-future-of-an-IT-help-desk-job-career>. Luettu: 8.10.2017.

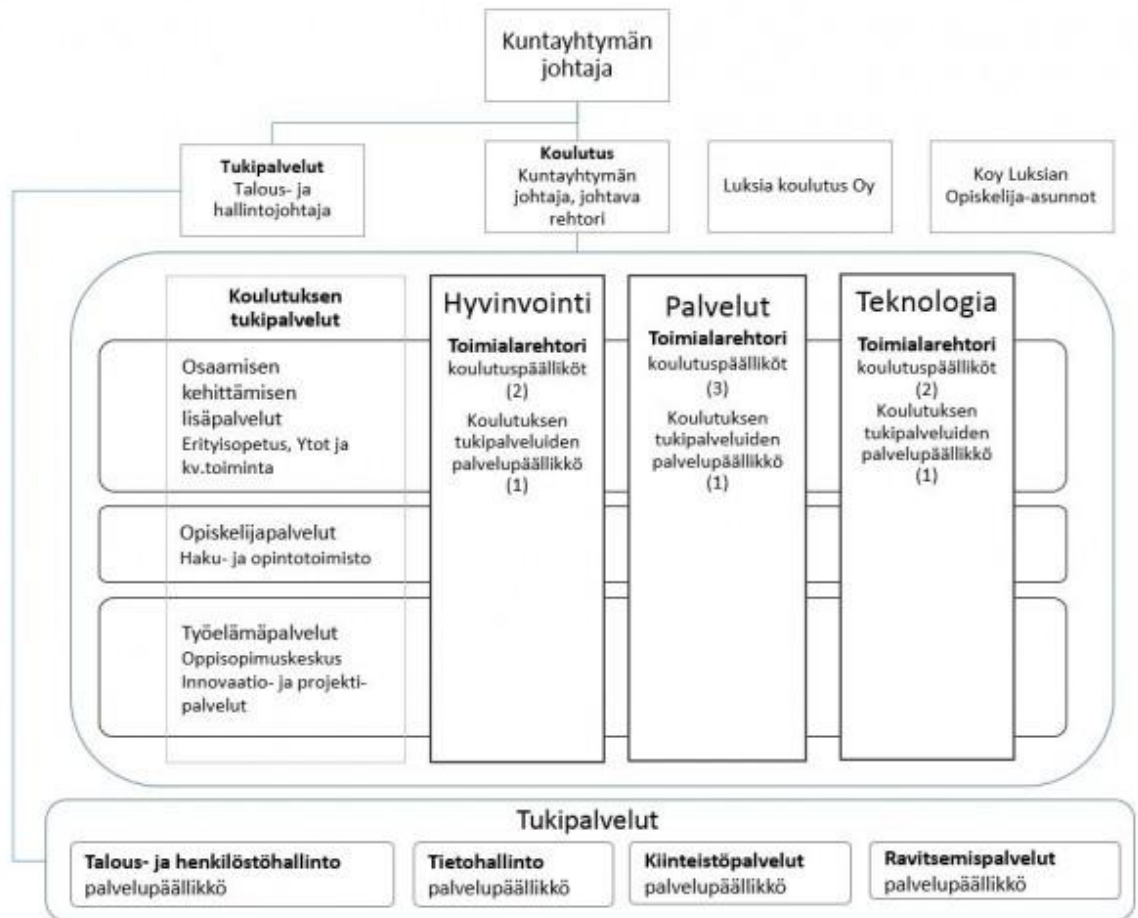
Robert Half 2015. Best Career Advice for Help Desk Technicians. Luettavissa: <https://www.roberthalf.com/blog/salaries-and-skills/best-career-advice-for-help-desk-technicians>. Luettu: 8.10.2017.

TechRepublic 2006. 12 qualities of successful support techs. Luettavissa: <https://www.techrepublic.com/article/12-qualities-of-successful-support-techs/>. Luettu: 30.10.2017.

Userfocus 2007. Tips for writing user manuals. Luettavissa: <http://www.userfocus.co.uk/articles/usermanuals.html>. Luettu: 17.9.2017.

## Liitteet

### Liite 1. Luksian organisaatorakenne



## Liite 2. Sidosryhmät harjoittelijan näkökulmasta

